



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 satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de Oncología de un Hospital Nacional de Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Morocho Clemente, Consuelo Katherine

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2773-3392>

Asesora: Mg. Gil Miranda, Elizabeth Maribel

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6440-6454>

Lima – Perú

2025

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

Yo, CONSUELO KATHERINE MOROCHO CLEMENTE egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Oncológica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITAIZACION DE ONCOLOGIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2025 “ Asesorado por el docente: ELIZABETH MARIBEL GIL MIRANDA. DNI 09774617 ORCID <https://orcid.org/0009-0000-6440-6454> tiene un índice de similitud de (9) (NUEVE) % con código OID: 14912:543087047 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

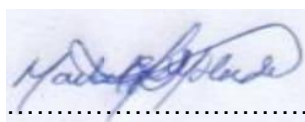
Así mismo:

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



.....
 Firma de autor

Egresado: CONSUELO KATHERINE MOROCHO CLEMENTE
 DNI: 43233555



.....
 Firma

Asesor: ELIZABETH MARIBEL GIL MIRANDA
 DNI: 09774617

Lima, 27 de DICIEMBRE del 2025

DEDICATORIA:

Este proyecto va dedicado a mis hijas, a mi esposo, a mi familia, ellos quienes me dan fuerza para seguir y mejorar cada día. Mi esposo quien siempre está presente y me motiva día a día para cumplir con mis metas y terminar el proyecto.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, agradezco a Dios por su bondad infinita, porque siempre está presente en mi vida y me ayuda a superar dificultades. También a mis padres, a mi esposo que siempre me brinda su apoyo incondicional. También reconocer y agradecer a mi asesor de tesis por su guía para culminar con mi proyecto.

JURADOS:

Presidente : Dr. José Gregorio Molina Diaz

Secretario : Mg. Lucimar Josefina Barrios Cabello

Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

ÍNDICE	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
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	6
1.4.3 Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	11

2.3. Formulación de hipótesis	17
2.3.1 Hipótesis general	17
2.3.2 Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	19
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1 Técnica	22
3.7.2 Descripción de instrumentos	22
3.7.3 Validación	23
3.7.4 Confiabilidad	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1. Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	28
5. REFERENCIAS	29
Anexo 1: Matriz de consistencia	29
Anexo 2: Instrumentos	31
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	34
Anexo 4: Informe del asesor de Turniting	35

RESUMEN

Para analizar el vínculo que hay entre el grado de conformidad del usuario frente a la calidad de atención en las instalaciones del área de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional en Lima, 2025. Se elaborará un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo y correlacional, utilizando como método hipotético deductivo y corte transversal; El diseño no experimental, donde se tendrá en cuenta a pacientes como población, que, para medir las dos variables presentes, se utilizará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, ambos aprobados, validados y adaptados para esta investigación. La validación del instrumento obtuvo valores de 92.8% en relación con calidad de atención y 97.9 % en relación a al instrumento satisfacción del usuario; la confiabilidad obtuvo puntuación mayor a 8. Los datos estadísticos se realizarán con ayuda de tablas y gráficos, facilitando el procesamiento de datos con el uso del Excel. Esta investigación se realizará respetando principios éticos como el respeto; la confidencialidad y el consentimiento informado, además que se brindara información a los pacientes sobre el estudio, la participación será voluntaria, donde firmaran correspondientemente su consentimiento, se respetara sus derechos creencias y culturas. Los datos que se obtendrán serán utilizados para fines académicos y serán protegidos según normativa institucional, asegurando la confiabilidad del estudio.

Palabras claves: enfermería, calidad asistencial y conformidad del usuario.

ABSTRACT

To analyze the link between the degree of user satisfaction and the quality of care in the oncology hospitalization facilities of a National Hospital in Lima, 2025. A descriptive, quantitative, and correlational study will be conducted, using a hypothetical-deductive and cross-sectional method. The study will be conducted in the oncology hospitalization facilities of a National Hospital in Lima, 2025. The design will be non-experimental. Patients will be considered the population, and to measure the two variables present, a survey will be used as a technique and a questionnaire as an instrument, both of which have been approved, validated, and adapted for this research. The validation of the instrument obtained values of 92.8% in relation to quality of care and 97.9% in relation to user satisfaction; reliability obtained a score greater than 8. Statistical data will be compiled with the help of tables and graphs, facilitating data processing with the use of Excel. This research will be conducted in accordance with ethical principles such as respect, confidentiality, and informed consent. In addition, patients will be provided with information about the study, participation will be voluntary, and they will sign their consent forms accordingly. Their rights, beliefs, and cultures will be respected. The data obtained will be used for academic purposes and will be protected in accordance with institutional regulations, ensuring the reliability of the study.

Keywords: nursing, quality of attention, and user satisfaction.

1. EI PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce que enfermería desempeña fundamentalmente un papel en la atención de los usuarios. Además, establece a la calidad en servicios de salud que deben caracterizarse por ser segura, efectiva, centrada en la persona, oportuna, integrada y eficiente (1).

Es importante destacar que a nivel mundial se reportó que, durante el año 2022, hubo aprox. 22 millones de casos nuevos de cáncer, siendo que solo alrededor del 39 % de los países que participaron en encuestas, que cubren los servicios básicos de manejo del cáncer. Y solo el 28 % ofrecen cuidados paliativos. Es por ello que la OMS promueve que los programas de diagnósticos y tratamiento de cáncer estén vinculados a la detección temprana, diagnóstico preciso, adherencia a estándares basados en evidencia y sean proporcionados de forma equitativa y sostenible (2).

En cuanto a la Organización Panamericana de la Salud (OPS), se está trabajando para mejorar e incrementar la efectividad de las atenciones de calidad, en usuarios oncológicos. Esto debido a que se reportó que alrededor del 30 % de la población presenta dificultades para acceder a los servicios de salud con una atención de calidad, generándose a la vez que 1.7 millones de personas fallecidas debido a una insuficiente atención de salud y menos del 40 % la considera como de buena calidad (3). En otro estudio según OPS, menciona que, en el ámbito de la oncología, la calidad de atención proporcionada por enfermería es crucial, ya que puede favorecer la recuperación del paciente a través de intervenciones que promueven y optimicen su bienestar, dando como resultado satisfacción en el usuario (4).

En Europa, Italia, en el año 2022, uno de los países con mayor proporción de población adulta mayor, con cifras aprox. 70% enfrenta una carga oncológica, esto según

datos del Registro Tumori italiano (AIRTUM), se estima un incremento de más del 19% de nuevos casos de cáncer por año, de la población adulta, con una incidencia que sigue en aumento debido al envejecimiento poblacional y a factores de riesgo relacionados con el estilo de vida. Aunque Italia cuenta con un sistema nacional de salud universal y bien estructurado, persisten desafíos importantes en la garantía de una atención oncológica equitativa, oportuna y centrada en el paciente. Si bien existen centros oncológicos de excelencia y una red de detección precoz bien desarrollada, en algunas regiones se evidencian marcadas desigualdades por tener menos acceso a tecnologías avanzadas, personal especializado y cuidados paliativos, ello puede afectar negativamente la calidad del servicio y la experiencia del paciente (5).

En América del Norte, particularmente en Estados Unidos durante el año 2022, el cáncer se mantiene como una de las principales causas de mortalidad, con cerca de dos millones de casos nuevos diagnosticados, correspondientes a 13.4 % de casos estimados en ese año, según datos de American Cancer Society. Aunque el país dispone de uno de los sistemas de salud más desarrollados a nivel mundial, la atención oncológica continúa enfrentando importantes desafíos en términos de equidad, acceso y experiencia del paciente. Estas desigualdades se manifiestan en diagnósticos tardíos, dificultades para acceder a tratamientos de vanguardia y en la falta de cuidados paliativos, desde etapas tempranas, así mismo hay evidencia que entre el 17% y 18% de pacientes con cáncer reportan que sus necesidades espirituales no son adecuadamente atendidas. Así mismo el 9% de pacientes con cáncer de pulmón refirió que sus necesidades de apoyo no están satisfechas. Mientras que la satisfacción con la atención de necesidad emocionales y sociales si cubren el 74,9% entre pacientes sobrevivientes al cáncer. Sabemos entonces que, la satisfacción del paciente ha adquirido gran importancia como indicador clave para medir las atenciones de salud, elementos como comunicación efectiva entre profesionales

y pacientes, el trato respetuoso y empático, la coordinación de la atención entre distintos niveles y el manejo integral de los síntomas, son fundamentales para generar una experiencia positiva (6).

En Latinoamérica, en Ecuador, también se realizó una investigación acerca de la atención de la calidad y satisfacción del usuario brindados a pacientes con cáncer con la finalidad de relacionar el grado de percepción de las atenciones entre los pacientes oncológicos. Los resultados revelaron que, el 65% de los usuarios expresaron un nivel positivo respecto a la calidad de los cuidados y a la percepción en la satisfacción de dichos pacientes (7).

En Colombia, también realizaron una investigación con relación al nivel del servicio ofrecido por el equipo de enfermería, como resultado se observó cómo un 78% de usuarios en el servicio de oncología, presentaron niveles altos sobre la calidad de atención. 17% niveles moderados y 4% niveles bajos (8).

En Perú, el Ministerio de Salud, refiere que el cáncer es la principal causa de muerte por enfermedades, lo que ocasiona un impacto económico y una baja tasa de sobrevivencia debido a diagnósticos tardíos. Por ello, se ha implementado el según Plan Nacional de Cuidados Integrales del Cáncer 2020-2024, con el objetivo de asegurar que al menos 40 mil personas al año reciban cuidados, siendo un aprox. del 60 % de la población con cobertura SIS, para disminuir la mortalidad por cáncer, mejorando la calidad de atención y satisfacción de los pacientes oncológicos (9).

En Cuzco, en el año 2021, un estudio en un centro de salud investigo los niveles de conformidad de los usuarios oncológicos. Con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción en relación con las variables analizadas. Obteniendo como resultado a un 75.8 % de los pacientes calificaron el servicio, muy buena, reflejando un alto nivel de

satisfacción. Además, el 16.5 % manifestó estar altamente satisfecho, mientras que solo un 7.7 % se consideró simplemente satisfecho (10).

En Ayacucho, el año 2023, un estudio enfocado en el nivel de atención prestada y la valoración del servicio recibido a paciente oncológicos, revelando que el 40 % señala la calidad de atención como satisfactoria, además que el sistema sanitario no proporciona suficientes recursos a los centros de salud públicos para garantizar atención de calidad. Destaca que el déficit de recursos humanos agrava la situación, especialmente en áreas de pobreza extrema, lo que lleva a una saturación en la carga laboral y atención, siendo que los establecimientos con mayor capacidad resolutive deberían atender casos básicos. Esto es un problema recurrente en el sistema de salud (11).

En Huancayo, en el año 2023 un estudio realizado en el Hospital Daniel Alcides Carrión menciona que con la finalidad de determinar el estándar de la atención brindada y la apreciación de los pacientes oncológicos revelo que el 60.3 % de la población estudiada, considero la calidad de atención como satisfactoria, destacando especialmente las dimensiones de seguridad y empatía. Sin embargo, se observó un alto nivel de insatisfacción en aspectos tangibles (12).

Un estudio en Cajamarca, en el año 2022, se analizaron las diferencias en el nivel de atención del servicio y la opinión de los pacientes tratados externamente de la unidad oncológica, para reconocer como la excelencia del servicio influye con la percepción del usuario. Obteniendo datos que revelaron que el 93.1 % calificaron a la calidad de servicio como media, y que el 65.4 % la considero alta. Así mismo, el 86.2% de los encuestados indico nivel medio de satisfacción (13).

A nivel local, en el servicio de hospitalización del a rea de oncología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, ubicado en Lima se ha detectado que la excelencia del servicio como la conformidad de los pacientes, continúan siendo aspectos problemáticos,

afectados por diversos factores, visibles y no visibles. Entre las causas están la alta demanda de pacientes y el limitado personal de salud, lo que influye directamente en el servicio prestado. De acuerdo con reportes estadísticos, se ha evidenciado que en el año 2023, se registraron más de 25 mil atenciones oncológicas, con un incremento del 30 % entre enero a septiembre, de ese año. Además, que el hospital se ha posicionado como líder en atención paliativa a nivel nacional con, 7,735 prestación oncológicas en los primeros ocho meses del 2024. Este incremento en la demanda, sumado a los escasos de recurso humano y falta de procesos centrados en el usuario, contribuyen a una percepción generalizada de insatisfacción entre los pacientes.

En este sentido, ante las inquietudes expresadas por los usuarios, se identifica la necesidad de abordar esta problemática, con la finalidad de fortalecer la confianza en la atención, siendo que ello, puede llevar incluso al abandono del tratamiento e impactaría negativamente frente a la percepción del servicio brindado, cabe resaltar que el rol de enfermería es clave, por su contacto y acompañamiento directo al paciente durante su proceso de atención, es por ello se propone implementar estrategias que fortalezcan la excelencia en la atención y optimicen en conformidad de satisfacción del usuario. Por lo tanto, se presentarán propuestas como: capacitación continua, en empatía y escucha activa, uso de herramientas digitales, aplicación de encuestas simples para conocer y analizar inquietudes, e incluso explicación clara del proceso de internación, además de información anticipada sobre tiempos de espera y posibles eventualidades; sin olvidar las reuniones breves, periódicas e interdisciplinarias, incluso se podría ofrecer espacios de espera más humanizado y confortable. Por último, estas acciones buscan reducir el estrés, mejorará la percepción del paciente y avanzar hacia una atención más eficiente y, empática y centrada a sus necesidades reales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de Lima, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de Lima, 2025?

¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de Lima, 2025?

¿Cómo se relación la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de Lima, 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.1.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de lima, 2025

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar como se relaciona la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de Lima, 2025.

Identificar como se relaciona la dimensión técnica de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de Lima, 2025.

Identificar como se relaciona la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de Lima, 2025.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Teórica

El estudio se justifica desde un enfoque teórico, ya que aportará al entender la atención de calidad y la conformidad del usuario en un hospital nacional, permitiendo reconocer la conexión y como se establece. Por ello. Se utiliza la teoría del cuidado de Jean Watson, quien enfatiza el enfoque humanístico en la atención de calidad, promoviendo el bienestar y destacando la importancia de la interacción y conexión del personal de enfermería y el usuario. Según esta teoría, menciona que la empatía, la calidez y también la atención personalizada son fundamentales para generar confianza, y por ende aumentar la satisfacción de usuario. Así mismo, se considera una segunda teoría, la de las necesidades humanas de Virginia Herdenson, quien se centra en ayudar a individuo a alcanzar su independencia atendiendo sus 14 necesidades básicas, los cual es relevante para medir la satisfacción del paciente en función de cómo la enfermera contribuye en satisfacer dichas necesidades. Por tal motivo, el estudio busca mejorar el servicio ofrecido a los usuarios, evaluando la importancia de elevar la calidad de atención para aumenta los niveles de satisfacción dentro del sistema de salud nacional.

1.4. 2. Metodológica

Se utilizará para este estudio dos instrumentos que fueron seleccionados cumpliendo con la validez y confiabilidad. El instrumento calidad de atención cumple

con los procedimientos de validez y confiabilidad aplicados en el 2023 a nivel nacional, por Altamiza y colaboradores, adaptándose convenientemente a esta investigación por obtener resultados deseados. También el instrumento satisfacción del usuario cumple con los procedimientos de validez y confiabilidad aplicados en el año 2023 a nivel nacional, por Altamiza y colaboradores, adaptándose convenientemente a esta investigación para obtener los resultados deseados.

1.4.3 Practica

La justificación de este estudio se basa en la posibilidad en que permite explorar si hay alguna conexión significativa entre el servicio brindado frente a nivel de satisfacción del usuario. Este análisis permitirá comprender con mayor profundidad la magnitud del problema y servirá como base para diseñar un plan integral orientado a mejorar la percepción de los pacientes de forma efectiva, con la implementación de estrategias destinadas a reforzar la capacitación continua del personal de salud, promoviendo el desarrollo de habilidades emocionales, como el autocontrol, la inteligencia emocional, el manejo de estrés; trabajo colaborativo. Además de habilidades orientadas a una atención centrada al paciente como la empatía, comunicación efectiva y escucha activa, que respondan de forma íntegra, eficiente y humanizada a sus necesidades individuales, así como también brindando información protocolizada desde el inicio y a través de encuestas cortas que nos ayudará a reconocer inquietudes, problemáticas y sugerencias. Finalmente, los resultados obtenidos podrán guiar a futuras investigaciones y respaldar la formulación de políticas orientadas a impulsar la mejora continua en la calidad del sistema de salud, así como la puesta en marcha de planes que garanticen avances sostenibles en la satisfacción y bienestar de los usuarios.

1.5 Delimitaciones de la Investigación

1.5.1. Espacial

Se desarrollará en un Hospital Nacional de Lima – ubicado en Av. Honorio Delgado S/N – SMP.

1.5.2. Temporal

Se llevará a cabo entre los meses de agosto a noviembre del 2025.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población estará conformada por pacientes de Servicio de Hospitalización de Oncología.

1. MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales:

Yépez L. et al. (14), en el año 2020, realizaron un estudio en Nobol, Ecuador, con el objetivo de “analizar la calidad de atención percibida y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio externo de oncología”. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, siendo observacional, prospectivo y de corte transversal. Los datos se recopilaban mediante encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del Centro de Salud de Nobol durante abril, mayo y junio. Se analizaron un total de 203 encuestas, revelando que la satisfacción general fue del 60.09%. Los resultados específicos mostraron una satisfacción del 58.4% en fiabilidad, 58.1% para capacidad de respuesta, 71.3% para seguridad, 72.9% para empatía y 85.7% sobre aspectos tangibles. En conclusión, el Centro de Salud de Nobol cumple con las expectativas de satisfacción de los usuarios.

Jaramillo C. et al. (15), en el año 2023, llevaron a cabo un estudio en La Rioja, Argentina, con el objetivo de “evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario” en la consulta externa oncológica del Hospital General Docente Ambato. Utilizando una

metodología de diseño cuantitativo, observacional y con un corte transversal, con la muestra de 384 usuarios. Como instrumento se aplicó, la encuesta. Los resultados mostraron una satisfacción del 58.4% en fiabilidad, 68.1% para capacidad de respuesta, 31.3% para seguridad, 42.9% para empatía y 85.7% para aspectos tangibles. En conclusión: se reflejan que los usuarios presentaron insatisfacciones en las dimensiones presentes como fiabilidad, en seguridad y en empatía, siendo que percibieron de manera mas favorable a la capacidad de respuesta junto a los aspectos tangibles como parcialmente satisfactorios.

Santos E. et al (16), en el 2022, en Guayaquil - Ecuador con el objetivo “constatar la calidad del servicio en los hospitales del sistema de seguro social y su influencia en la satisfacción de los pacientes asegurados oncológicos”. metodología: diseño con enfoque cuantitativo, observacional y tipo transversal. Con una población de 384 asegurados. Mediante la aplicación de la encuesta como instrumento. Resultados: se puede evidenciar que un 34 % de la población analizada está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, frente a la eficiencia en la atención recibida; mientras que un 31% no está de acuerdo ni en desacuerdo con esta calidad recibida. Conclusión: se confirma la presencia de conexión solida del nivel de conformidad ante la calidad del servicio, que experimentan los asegurados por los servicios médicos recibidos.

Juliana D. et al (17), en el año 2022, en Bogotá- Colombia con el objetivo de “Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de urgencias de una institución oncológica”. Métodos: mediante un estudio observacional de corte transversal, realizado entre febrero y mayo del 2022, se evaluó la satisfacción con la excelencia de la atención sanitaria a través de una encuesta aplicada a 344 pacientes. La población de estudio, con una mediana edad de 59 años y predominio del sexo femenino siendo el 53,8 %. Además, con una alta proporción de usuarios del régimen subsidiado

de salud y de bajo nivel socioeconómico, siendo un 65,4 %. Los resultados mostraron que un 82,3% que calificaron la atención recibida con escalas de 4 o 5. Conclusión: Se encontraron altos niveles de satisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados. Aunque si bien existen altos niveles de satisfacción, es crucial reducir los tiempos de espera para mejorar la calidad del servicio.

Skhvitaridze et al. (18), en el año 2020, en EE. UU. se realizó un estudio con el propósito de “analizar la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería, así como identificar los factores que influyen en su percepción”. Este estudio adoptó un diseño descriptivo, de corte transversal y retrospectivo. La población de análisis consistió en 173 paciente, de quienes se recopiló información sobre las dos variables de interés utilizando un cuestionario como instrumento de medición. Tales hallazgos revelaron un 89 % de encuestados se mostraron satisfechos con la buena atención por los profesionales de enfermería, calificándola como excelente. Entre los aspectos que más contribuyeron a esta percepción positiva se encontraron el tiempo de espera previo al ingreso, la sensación de seguridad, el entorno físico y la calidad del cuidado recibido.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Arévalos R. et al. (19), en el 2022, en Lima, en el Hospital Nacional Daniel A. Carrión, desarrolló una investigación cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del servicio de oncología”. El estudio se desarrolló bajo una perspectiva cuantitativa, empleando un diseño observacional, con un corte transversal. La muestra, seleccionada mediante un muestreo no probabilístico, estuvo conformada por 100 pacientes, a quienes se les aplicó una encuesta como instrumento para la recolección de datos. Dando como resultados un 51 % de los encuestados consideró que la calidad de atención fue regular, frente al 39 %

que tuvo en cuenta a que la calidad de atención como buena. También un 39 % manifestó que estaba medianamente satisfecho con el servicio, además, del 29 % valoro como satisfecho, además un 32 % de encuestados manifestó como insatisfecho con el nivel de satisfacción del servicio brindado por los profesionales de salud. Conclusión: se identifica que la excelencia en el servicio está relacionado con el grado de percepción del servicio prestado.

Ahumada M. et al. (20), en el año 2022, realizaron un estudio en Lima, con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia” en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Utilizando un enfoque cuantitativo, de tipo observacional, correlacional y corte transversal, con una población compuesta por 80 pacientes oncológicos. Por medio de la encuesta como instrumento. Con resultados, con un 61% usuarios que reflejan excelencia en atención como media y un 68% de los pacientes se sentían satisfechos, mientras que el 32% reportó una satisfacción media. Conclusión: se concluyó que existe una asociación altamente significativa y lineal en relación con el nivel del servicio frente al nivel de conformidad del usuario.

Cabrera E. et al (21), en el 2022 en Lima, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del servicio de oncología” de un Hospital Nivel III- 1. La investigación es relacional, método hipotético deductivo con diseño no experimental, transeccional, correlación, y establece valoración estadística a las relaciones y correlaciones entre sus variables, con una población de 260 pacientes, obteniendo el nivel de confianza del 95%, aplicando la fórmula para la población finita. Con el uso de instrumento, la encuesta. Dando como resultados un 82.3% de los encuestados fue buena y el nivel medio de satisfacción del usuario en un 78.1% en su mayoría. Llegando a la conclusión que se

reflejan una significativa relación entre las variables estudiadas, confirmando que calidad de atención tiene un impacto relevante frente a la satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria.

Febres R. et al (22), en el 2021, en Lima, presentó su trabajo de investigación con la finalidad de “determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo del servicio de oncología del hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo”. La metodología empleada fue de un estudio observacional, con un corte transversal, además descriptivo, la muestra fue de 292 pacientes. Con una recolección de datos realizado mediante una encuesta, obteniendo como resultados, que revelaron un nivel de satisfacción global alcanzo del 60,3%. Mientras que, en las dimensiones como seguridad, alcanzan un 86,8 %, también la empatía, alcanza un 80,3 %, son los que obtuvieron las mayores tasas de conformidad y las áreas con mayor insatisfacción fueron de aspectos tangibles con el 57.1%, junto a la capacidad de respuesta con el 55.5%, de los servicios sanitarios. Como conclusión, se evidencia la necesidad de que el sistema de salud implemente estrategias orientadas a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Osorio L. et al. (23), en el año 2022, llevaron a cabo una investigación en Lima, con el objetivo de “explorar la relación entre la satisfacción de los pacientes oncológicos y la calidad de atención proporcionada por las enfermeras en el departamento de oncología de la Clínica Lima”. Se realizó este estudio de investigación utilizando un método cuantitativo y se caracterizó por un diseño transversal y no experimental, que incluyó la encuesta a una muestra de 160 usuario. Como resultado se obtuvo que un 88.1% de usuario mencionaron un alto grado de conformidad en su atención recibida, así también un 49.4% se obtuvo para la calidad de atención referenciándola como alta. En conclusión, se identificó una correlación moderada y positiva, con un grado significativo entre la percepción del usuario sobre su satisfacción y calidad del servicio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

Para la OMS, quien menciona el nivel o grado en que el estándar de desempeño sanitario contribuye a generar efectos positivos en la salud de los usuarios y la comunicad. Esta calidad se basa en conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica, los cuales son fundamentales para alcanzar la cobertura sanitaria universal. En el contexto actual, donde muchos países están comprometidos con el objetivo de garantizar salud para todos, se vuelve esencial prestar atención a la calidad de los servicios de salud (24), por esta razón, hablar de calidad en la atención cobra gran relevancia, ya que se ha convertido en un tema central en los sistemas de salud modernos. La meta es lograr mejores resultados con menores costos y mayor satisfacción por parte de los usuarios. La calidad a adquirido un protagonismo creciente a nivel global, debido a que constituye un componente fundamental en toda actividad humana. Esto ha generado una presión significativa por transformar y elevar los servicios de salud hacia estándares más altos de calidad y competitividad. En última instancia, puede afirmarse que la calidad refleja las capacidades integrales de un sistema para responder de manera efectiva las necesidades de la población (25).

El acto de cuidar forma parte esencial de la naturaleza humana y se concibe como una interacción compleja que trasciende el tratamiento de las enfermedades. Dentro de la profesión de enfermería, el cuidado constituye el elemento central, involucrando tanto al profesional que lo ofrece como a la persona que lo recibe. En el contexto oncológico, los cuidados de soporte abarcan aspectos físicos, emocionales, sociales y espirituales; direccionados, no solo al paciente, sino también a su familia. Estas intervenciones pueden incluir, el manejo del dolor, apoyo nutricional, orientación psicológica, actividad física, terapia musical, prácticas de meditación y cuidados paliativos (26).

Por otro lado, la calidad en la atención de enfermería se refiere al conjunto de acciones encaminadas a cubrir eficazmente las necesidades de los usuarios, con el fin de garantizar un servicio de alto nivel. Esta calidad se evidencia en los resultados logrados mediante una gestión del cuidado que atiende tanto las demandas objetivas como las percibida del individuos, familias y comunidades; y que requiere la participación del equipo de salud. Brindar una atención de calidad constituye una prioridad para el personal de enfermería, porque sus esfuerzos deben centrarse en perfeccionar de manera constante los servicios ofrecidos (27).

2.2.1.1 Dimensiones De Calidad De Atención De Enfermería

2.2.1.1.1 Interpersonal: Se refiere al aspecto humano de la atención, que incluye las siguientes características: respeto por los derechos, la cultura y las particularidades de cada individuo; provisión de información completa, veraz, oportuna y comprensible para el usuario o su representante; y un interés evidente en la persona, así como en su percepción, sus necesidades, demanda, amabilidad, trato cordial, calidad y empático en la atención (28).

2.2.1.1.2 Técnica: Se refiere a los aspectos científicos- técnicos de la atención, cuyas características fundamentales son: Efectividad, que implica lograr cambios positivos en el estado de salud de la población; Eficacia, que se relaciona con alcanzar con los objetivos en la prestación de los servicios de salud mediante la correcta aplicación de normas técnicas y administrativas; Continuidad, que asegura la prestación ininterrumpida del servicio; Seguridad, que busca maximizar los beneficios y reducir los riesgos para la salud; e Integridad, que garantiza que el usuario reciba la atención adecuada a su situación de salud (29).

2.2.1.1.3 Entorno: Hace referencia a los recursos y condiciones que la institución ofrece para optimizar las prestaciones de los servicios, proporcionando un valor añadido

al usuario de manera accesible y con costo razonable. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad, y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (30).

2.2.1.1.4 TEORÍA DE ENFERMERÍA

Jean Watson, a través de su teoría del cuidado humanizado o transpersonal resalta que la enfermería tiene como elemento fundamental al cuidado, el cual se basa en una conexión humana profunda entre el personal sanitario y el usuario. Su teoría enfatiza la relevancia de este vínculo, particularmente al estudiar cómo se relacionan, la excelencia del servicio frente a la percepción de satisfacción del paciente. Watson, enfatiza su cuidado, centrado en las personas, que va más allá del tratamiento de la enfermedad, e implica entender al individuo de manera integral, considerando su mente, cuerpo y espíritu. En este contexto, la relación entre el enfermero y el paciente se convierte en un proceso curativo, cuando el profesional actúa con empatía, compasión y una presencia auténtica, estableciendo una conexión significativa que favorece el bienestar integral (31). Un aspecto central de esta teoría son los llamados procesos caritativos, entendidos como componentes fundamentales del cuidado, los cuales incluyen elementos como el amor, la compasión, la escucha activa y el respeto. Watson sostiene que el acto de cuidar y la relación terapéutica entre el enfermero y el paciente no deben ser vistos únicamente como respuestas inmediatas a necesidades clínicas. Por el contrario, deben comprenderse como prácticas sustentadas en conocimientos teóricos y evidencia científica que permite analizar, comprender y mejorar las acciones del cuidado, ofreciendo así una atención más efectiva y humanizada (32).

Por otro lado, la teoría de Callista Roy, conocida con el modelo de adaptación, concibe al ser humano es un ser biopsicosocial que mantiene una interacción con su entorno, cuya salud está determinada por su capacidad para adaptarse a los cambios que

enfrenta. Desde esta perspectiva, el objetivo central de enfermería es facilitar en el paciente respuestas adaptativas apropiadas que le permitan mantener o restablecer su salud. Callista Roy, reconocida como teórica, enfermera, y docente estadounidense, desarrollo uno de los marcos conceptuales más relevantes en la enfermería moderna, el cual se enfoca en como las personas responde a distintos estímulos tanto, internos como externos. En este marco, el papel del profesional de enfermería consiste en acompañar y apoyar al paciente en la generación de respuestas adaptativas positivas, que favorecen a su equilibrio, y bienestar integral. Además, se busca que el paciente logre adaptarse de manera efectiva a las situaciones que enfrenta favoreciendo su bienestar físico, emocional y social. Los modos de adaptación del paciente según Roy están presentes en: Fisiológicos, funciones físicas del cuerpo; Autoconcepto, imagen personal y autoestima; Función del rol, desempeño en la sociedad y la familia; e Interdependencia, relaciones afectivas y apoyo social. Esta teoría tiene amplias aplicaciones en diversos contextos de la enfermería, como la atención hospitalaria, enfermedades crónicas, salud mental, y cuidados paliativos. Su principal aporte es ofrecer un enfoque integral y personalizado del cuidado, promoviendo la autonomía del paciente y mejorando la calidad de la atención sanitaria (33).

2.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de los pacientes

De acuerdo con la Organización mundial de la Salud (OMS), el grado de percepción, satisfacción y conformidad del paciente está directamente relacionado con el nivel del servicio ofrecido. Este organismo considera al grado de conformidad del usuario un elemento clave dentro del nivel de atención de los servicios sanitarios. definiéndola como el grado en que los servicios aumenta la probabilidad de obtener resultados de salud positivos tanto a un nivel individual como poblacional (34).

La definición de satisfacción en el ámbito sanitario nos hace referencia a la percepción y valoración subjetiva que se realiza a los pacientes sobre la atención médica que ha recibido. En ese sentido, la satisfacción refleja la diferencia entre las expectativas previas del usuario y la atención efectivamente brindada. Este concepto abarca diversos factores, entre ellos, la calidad del servicio, el acceso a la atención y el trato proporcionado por el personal de salud, todos los cuales inciden directamente en los niveles de satisfacción percibida. Por ellos, ofrecer una atención de alta calidad resulta importante para alcanzar un elevado grado de satisfacción entre los usuarios (35).

En los últimos años, la satisfacción del usuario ha adquirido mayor relevancia como indicadores para la auditoría de servicios sanitarios. Desde hace más de una década, este aspecto ha sido incorporado como un eje central en las estrategias de análisis y mejor de la calidad en salud pública (36).

2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

2.2.2.1.1 Fiabilidad: hace alusión a la capacidad de ejecutar el servicio de manera constante y eficaz. El personal sanitario brinda una adecuada atención, siendo que la fiabilidad ofrece un servicio con mínimos errores (37).

2.2.2.1.2 Capacidad de respuesta: Se puede definir como disposición para definir un servicio rápido, habilidad, capacidad frente a una situación de emergencia, es importante tener presente el plan y respuesta rápida adecuada frente al incidente (38).

2.2.2.1.3 Seguridad: La profesionalidad debe ofrecer credibilidad, cortesía, y seguridad en relación con sus prácticas, con la finalidad de brindar una atención centrada en la salud, integridad y bienestar tanto del paciente como de su familia (39).

2.2.2.1.4 Empatía: Se refiere a la accesibilidad, comunicación y comprensión de las necesidades individuales de los pacientes. La empatía es esencial para construir relaciones terapéuticas efectivas y mejorar la experiencia del paciente (40).

2.2.2.1.5 Aspectos tangibles: Incluyen las instalaciones físicas, el equipo y el aspecto del personal. Son los aspectos visibles y materiales que los pacientes perciben y evalúan como parte de la calidad del servicio, como instalaciones, elementos y también al personal (41).

2.2.2.1.6 TEORÍA DE ENFERMERÍA

Según la teoría de Virginia Herdenson quien definió la atención de enfermería, como asistencia ofrecida al ser humano, encontrándose saludable o con problemas de salud, para ayudarlo a realizar actividades que van a favorecer y contribuir a su salud y sobre todo a su recuperación o muerte tranquila, referenciando a la enfermera que es quien suple o ayuda en la satisfacción de sus necesidades básicas cuando este no puede hacerlo por sí mismo. Con su teoría basada en cubrir 14 necesidades básicas nos refiere a que el paciente realizará las actividades por sí mismo, si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento. Siendo estas; 1.Respirar normalmente; 2.Alimentarse e hidratarse correctamente; 3.Eliminar los desechos del cuerpo; 4.Moverse y mantener una buena postura; 5.Descansar y dormir lo necesario; 6.Vestirse y desvestirse adecuadamente; 7.Mantener una temperatura corporal estable; 8.Mantener la higiene personal y el cuidado la piel; 9.Evitar peligros para sí mismo como para otros; 10.Expresarse y comunicarse; 11.Respetar Actuar conforme a sus creencias y valores; 12.Ocuparse para sentirse realizado;13.Recrearse; 14.Aprender para mantener la salud. Cuando el personal de enfermería aplica este modelo, se centra en cubrir todas las dimensiones de la persona, no solo las necesidades físicas, es por ello por lo que incrementa significativamente la satisfacción del paciente (42).

Este enfoque es integral, ya que se atiende, cuerpo, mente y entorno; a su vez cada atención es individualizada en su cuidado, ya que cada usuario recibe atención según sus necesidades particulares. Esto favorece en la participación del paciente, pues el fin es

fomentar su autonomía y empoderamiento, sin olvidar que la comunicación y empatía son aspectos claves en la percepción de un cuidado de calidad, mejorando y logrando satisfacción en el usuario. Este modelo es una herramienta poderosa para elevar la calidad del cuidado y por lo tanto incrementar la satisfacción del usuario, al enfocarse en necesidades básicas y ofrecer un cuidado personalizado y holístico, este modelo promueve una experiencia positiva, segura y humanizada para el paciente (43).

La teoría de enfermería de Hildegart Peplau sostiene que el grado de conformidad del paciente se relaciona está estrechamente con la excelencia en la atención y con el vínculo que se establece con la enfermera. Su teoría sobre la relación de ayuda, donde enfatiza la interacción del profesional de salud y el usuario, esto es clave dentro del proceso de atención. Según Peplau, este vínculo terapéutico es esencial para favorecer la recuperación y el bienestar del individuo (44).

Entre los conceptos fundamentales que propone, destaca la relación de ayuda, que se basa en la creación de una conexión significativa entre el paciente y el enfermero, lo que facilita la identificación de necesidades y la promoción del bienestar. Esta relación se desarrolla en varias fases; De orientación, el paciente experimenta malestar y busca asistencia y el enfermero evalúa la situación e inicia la construcción de vínculo terapéutico. De identificación, el paciente empieza a manifestar sus emociones, preocupaciones y el profesional de la salud lo guía en el reconocimiento de sus problemas. De explotación, el paciente empieza a utilizar los recursos que le ofrece el enfermero para afrontar sus dificultades con el objetivo de fomentar su autonomía. De resolución, la relación terapéutica llega a su fin, el paciente ha logrado enfrentar sus problemas y se establece un plan de seguimiento para mantener los avances logrados. Así mismo Peplau destaca, el papel crucial de la comunicación e interacción efectiva dentro del proceso

terapéutico. El enfermero debe mostrar empatía, ser buen oyente y establecer una comunicación clara y comprensiva con el paciente (45).

La teoría de Peplau se aplica principalmente en el ámbito de la enfermería psiquiátrica, aunque también es relevante en otras áreas del cuidado de la salud, pues su enfoque subraya la necesidad de construir relaciones significativas entre el personal de enfermería y los pacientes, contribuyendo activamente a su proceso de sanación y fortaleciendo su bienestar integral (46).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional de Lima, 2025.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional de Lima, 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

HiE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería, según la dimensión interpersonal con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional de Lima, 2025.

HiE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería, según la dimensión técnica con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional de Lima, 2025.

HiE3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería, según la dimensión entorno con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional de Lima, 2025.

2. METODOLOGIA

3.1 Metodología de la Investigación

Será hipotético deductivo, que implica formular ciertas afirmaciones como hipótesis y verificarlas a través de la deducción. La evaluación de estas hipótesis puede resultar en su aceptación o rechazo fundamentados, que se obtiene de conclusiones derivadas de hipótesis específicas con relación a hipótesis generales (47).

3.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque será cuantitativo, el cual se basa en la recolección de datos para poner a prueba hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadísticos, permitiendo identificar patrones de comportamiento y validar teorías, utilizando estrategias para obtener información en datos numéricos, por ende, medibles, formulando un problema y preguntas específicas que llevan a la formulación de hipótesis (48).

3.3 Tipo de Investigación

Será aplicada y con un único objetivo de abordar un problema o planeamiento específico. Centrado en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su implementación, en ello se propone soluciones basadas en los aprendido en la investigación pura. Por lo tanto, tratara, el cuestionamiento de teorías científicas previamente aceptadas (49).

3.4 Diseño de la Investigación

Sera no experimental, ya que se realiza sin manipulación intencionada de las variables, permitiendo su posterior análisis (50).

El corte será transversal, ya que permite y analizar datos de las variables en un periodo específico, enfocado en una muestra o subgrupo definido en un momento determinado (51).

El nivel será correlacional, esto facilita el establecimiento de relaciones entre dos variables (52).

3.5.1 Población:

La población es el universo o conjunto total de elementos, individuos o unidad de análisis que comparten una o más características comunes y sobre los cuales se desea obtener información (53).

La población se encuentra enmarcado en una población constituida por 400 usuarios del área de hospitalización de oncología un hospital nacional.

3.5.2 Muestra:

La muestra se define como un subconjunto de la población (54).

En esta muestra incluirá a 196 pacientes que están en el área de oncología de hospitalización de un Hospital Nacional.

3.5.3 Muestreo:

El muestreo será probabilístico, según criterios convenientes (55).

$$n = \frac{N * P * Q * Z^2}{(N-1) * E^2 + P * Q * Z^2}$$

Donde:

N: Tamaño de población.

E: Error muestral

P: Proporción poblacional de la no ocurrencia del evento

n: tamaño de muestra

$$n = \frac{400 (0,50) (0,50) (1,96)^2}{(400-1) (0,05)^2 + (0,50) (0,50) (1,96)^2}$$

$$n = 196$$

3.5.4 Criterio de inclusión

- Todos los pacientes que firmen voluntariamente su consentimiento informado.
- Todos los pacientes hospitalizados del servicio de oncología.
- Pacientes que acepten voluntariamente a participar del estudio.
- Paciente con diagnóstico oncológico

3.5.5 Criterio de exclusión:

- Todos los pacientes que tengan cierto trastorno mental.
- Paciente que no se encuentren en el área de hospitalización del servicio de oncología.
- Pacientes que no acepten participar voluntariamente en el estudio.
- Pacientes sin diagnóstico oncológico.

3.6 VARIABLES Y OPERACIONALIZACION:

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: satisfacción del usuario

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (Niveles o rangos)
V.1. Calidad de atención de enfermería.	Series de acciones llevadas a cabo por centros y establecimiento sanitarios, en el transcurso de su atención. Integrando aspectos humano y técnico, con el propósito de alcanzar los resultados esperados tanto por quienes brindan, como por quienes reciben los servicios (56).	La medición respecto a calidad de atención de los enfermeros será basada en sus tres dimensiones: interpersonal, técnica y entorno; mediante un cuestionario de opciones políticas.	Interpersonal	Respeto Cordialidad Educación al paciente	ordinal	Encuesta/ cuestionario
			Técnica	Oportuno Segura Continuo		
			Entorno	Iluminación Ventilación Privacidad Limpio		
V.2 satisfacción del paciente.	Corresponde al nivel en que la institución de salud satisface y esta alineado con las demandas y necesidades percibidas de los pacientes oncológicos en cuanto a la atención recibida (57).	El nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos que se realizará el análisis a partir de un modelo multidimensional que incluyen 5 factores esenciales siendo, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, también seguridad, la empatía y los aspectos tangibles.	Fiabilidad	Fiabilidad	ordinal	Encuesta/ cuestionario
			Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta		
			Seguridad	Seguridad		
			Empatía	Empatía		
			Aspectos tangibles	Aspectos tangibles		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica:

Para la obtención de datos se realizará por medio de la aplicación de encuestas, que está relacionado con el enfoque cuantitativo, para obtener datos de la población determinada

La encuesta es un método de recolección de datos que se utiliza en diversas áreas de investigación, incluyendo la salud, educación y las ciencias sociales. Esta técnica permite obtener información de una muestra representativa de una población, facilitando la recopilación de datos sobre opiniones, actitudes, comportamientos e incluso características demográficas. Es una herramienta que nos permitirá obtener información valiosa de manera rápida y eficiente, aunque es importante tener en cuenta sus limitaciones (58).

3.7.2 Descripción de Instrumentos

Definido como herramienta específica, utilizada para recopilar y analizar información, lo que permitirá que se pueda medir los datos durante el proceso de investigación (59).

Los instrumentos que se utilizarán en esta investigación serán dos cuestionarios que fueron elaborados por Altamiza y sus colaboradores, en su investigación titulada "calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades neoplásicas, Concepción- Junín 2023".

Instrumento de la variable 1

Cuestionario de la calidad de Atención

El instrumento que se empleara será del cuestionario, elaborado por Altamiza y colaboradores, que fue desarrollado, adaptado, validado y aplicado por sus autores,

compuesto por 16 preguntas de opción politómica, donde se evaluarán tres dimensiones: interpersonal, técnica y entorno. La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0,928 (92%), lo que indica un alto nivel de consistencia interna y por tanto una elevada confiabilidad para su aplicación siendo conveniente para mi investigación (60).

Instrumento de variable 2

Cuestionario de satisfacción del usuario

El cuestionario, diseñado por Altamiza y colaboradores, quien, elaborado, validado y aplico el cuestionario para medir la satisfacción de los pacientes, la misma cuenta en su estructura con 22 ítems de opción politómica, la misma que mostro una confiabilidad de Alpha de Cronbach equivalente a 0,979 (97 %) lo que significa que el instrumento elaborado y aplicado tiene alta confiabilidad de consistencia interna para su aplicabilidad, siendo conveniente para el uso de mi investigación (61).

3.7.3 Validación

Instrumento de variable 1

En el año 2023, Altamiza Sandra, el instrumento fue validado por medio de un juicio de expertos, por medio de la participación de tres profesionales de la salud, quienes aprobaron al documento, por medio de la prueba binomial se efectuó la valoración final. se obtuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,928 (92,8%), con la valoración final con valor de 0.92 con lo cual se consideró como valido el cuestionario (62).

Instrumento de variable 2

La validez del instrumento fue realizada por Altamiza Sandra en el año 2023, a través del procedimiento de juicio de expertos en el que participamos 3 profesionales de salud que tenían el grado de Magister en Educación Universitaria; posteriormente mediante la prueba de concordancia y binomial, se procedió al análisis de los datos, en

satisfacción de los pacientes a través del coeficiente de Alpha de Cronbach en vista que el instrumento presenta escalas politómicas y está estructurado por 22 ítems, lográndose un coeficiente de consistencia interna de 0,979 (97,9%) por lo que se sostiene que el instrumento presenta una alta confiabilidad de consistencia interna (63).

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento de variable 1

La confiabilidad del instrumento, por Altamiza Sandra en el año 2023, estructurado con 16 ítems de opción politómica, que mide la variable calidad de atención de enfermería se obtuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,928 (92,8%), por lo que sostiene que el instrumento tiene alta confiabilidad de consistencia interna (64).

Instrumento de variable 2

La confiabilidad del instrumento, por Altamiza Sandra en el año 2023, estructurado por 22 ítems de opción politómica, que mide la variable satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,979 (97,9%), por lo que sostiene que el instrumento tiene alta confiabilidad de consistencia interna (65).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos:

Las respuestas de cada participante serían procesadas y almacenadas en Microsoft Excel para su posterior análisis. Luego se aplicará el programa estadístico SPSS versión 26, para crear porcentajes, tablas, y gráficos. Que ayuden a describir e interpretar los resultados según las variables de estudio. Con la finalidad de buscar e identificar la relación existente entre dos variables de tipo ordinal, se recurrirá al coeficiente de correlación de Pearson como prueba estadística. Este coeficiente es crucial en la fase de verificación de la hipótesis del estudio cuantitativo.

3.9 Aspectos Éticos

La investigación será desarrollada en conformidad a estándares éticos establecidos y aprobados por el Comité de Ética de la universidad Norbert Wiener, y seguirá lineamientos y valores éticos fundamentales al informe de Belmont: autonomía, hacer el bien - beneficencia, no causar daño- no maleficencia y actuar con justicia -justicia.

Principio de autonomía

Este principio fue tenido en cuenta al garantizar la decisión voluntaria de los pacientes de hospitalización oncológica. Para ello, firmara el consentimiento informado lo cual faculta su participación en el estudio (66)

Principio de beneficencia

El principio se refiere al beneficio de los participantes que durante la investigación no sufrirán ningún daño. Igualmente, beneficiará el trabajo del personal de enfermería y del establecimiento de salud a fin de mejorar la calidad en los cuidados (67)

Principio de no maleficencia

Este principio consiste en no causar daño, ni exponer a los participantes a riesgos, su participación se limitará al llenado de los instrumentos (68)

Principio de justicia

Este principio resalta la relevancia del contenido ético en la investigación con seres humanos, se evitará toda discriminación y habrá trato justo para todos. Serán tratados con respeto, amabilidad e igualdad, sin preferencias ni discriminación por razones de economía, genero, raza, edad, religión, cultura u opinión política (69).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	2025															
	Agos.				Sept.				Oct.				Nov.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Precisar el problema	x															
Indagar referencias bibliográficas	x															
Realizar la situación problemática	x															
Formular el objetivo general y específico, además de justificación.		x														
Especificar las delimitaciones del estudio, sus recursos importantes.		x														
Fundamentar las bases teóricas e Hipótesis de estudio.			x													
Desarrollar el enfoque y diseño				x												
Identificar la Población representativa, muestra y muestreo.					x											
Detallar las técnicas e instrumentos para el recojo de datos.						x										
Desarrollar el plan de análisis y procesamiento de datos.							x									
Detallar los aspectos éticos									x							
Realizar el aspecto administrativo del estudio.												x				
Elaborar los anexos													x			
Aprobación del proyecto.																

4.2 Presupuesto

	Recursos		
Potenciales Humanos	Reparación de laptop		150
	Técnico en Digitaciones	1	80,00
	Responsable de encuesta	2	70
	Responsable Estadístico	1	350
Recursos Materiales	Material Bibliográfico		
	Textos	Aproximado	250
	Internet	Aproximado	110
	Otros	Aproximado	200
	Material de Impresión		
	Impresión y Copias	Aproximado	160
	Empastado de Tesis	3	150
	USB	Ejemplares	45,00
	CD	Und.	5,00
	Material de Escritorio		
	Hojas Bond A4 80 gr.	2 Millar	30,00
	Papelote Cuadrulado	10 Und.	5,00
	Cartulina	10 Und.	4,00
	Cinta Adhesiva	2 Und.	3,00
	Plumones	5 Und.	12,00
	Servicios	SERVICIOS	
Comunicaciones		Aproximado	60,00
Movilidad y Viáticos		Aproximado	200,00
Impresiones		Aproximado	200,00
TOTAL DE COSTOS		2084	
Recursos Financieros	El proyecto será autofinanciado		

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS. Calidad de atención en salud. Internet; referenciada en julio 2021.
Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención (internet). Referenciada el 22 julio 2021. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer>
3. Informe de revista en el apartado sistema sanitario: OPS, situación actual y perspectivas para el futuro. Referenciado el 28 de febrero del 2024. Disponible en: https://www.ces.es/documents/10180/5299170/INF_012024.pdf
4. Cáncer - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/cancer>
5. Associazione Italiana Registri Tumori (AIRTUM). (2022). I numeri del cancro in Italia 2022. Ministero della Salute. Disponible en:
https://www.registri-tumori.it/PDF/AIOM2022/I_numeri_del_cancro_2022.pdf
6. American Cancer Society. Cancer Facts & Figures (referenciado el año 2024). Disponible en : <https://www.cancer.org/research/cancer-facts-statistics/all-cancer-facts-figures/cancer-facts-figures-2024.html>
7. Paredes M. Cardenaz G. Pascual V. El nivel de satisfacción de pacientes sometidos a cirugía oncológica de mama. Referenciado julio – septiembre. Repos Inst - Ecuador [Internet]. 2020 [citado 25 de enero de 2023]
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8318/T061_45015462_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Torres y colaboradores. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Colombia-tesis universidad autónoma. referenciado el 2021. Presentado en Colombia. Disponible en:

- <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/81795/1.%20Medicio%CC%81n%20de%20la%20calidad%20de%20atencio%CC%81n%20de%20enfermeri%CC%81a%20en%20Colombia%20una%20revisio%CC%81n%20integrativa2%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
9. Plataforma digital única del estado peruano. SUSALUD. Referenciado el 27 octubre del 2023. Disponible en:
<https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/857342-susalud-promueve-mejora-de-la-calidad-de-los-servicios-de-salud-desde-la-voz-ciudadana>
 10. Arizabal nina - Ramos. Medico cirujano - satisfaccion del usuario y calidad de atencion, hospital nacional de Huancayo, publicada en la revista digital de la revista cielos. Referenciada en septiembre del 2020. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
 11. Revisa digital cielo - el autor, Miguel Angel Arce con el tema calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia de un hospital del seguro social, Ayacucho, referenciada en diciembre del 2023. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308#B10
 12. Febres R, Mercado M. Satisfacción de usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú. Rev Fac. Med. Hum. [Internet] 2020; 30(3): p. 397 – 403. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
 13. Celis-silva. Calidad de atención y satisfacción del usuario de una consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca- 2022. Referenciado el 03 de marzo del 2022. Disponible en:

<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589/1166>

14. Yépez L. publicado el 2020. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción del usuario del centro de Salud Nobol en consulta externa oncológica. Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50>
15. Jaramillo C. publicado el 2020. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta externa oncológica - Hospital General Docente Ambato. La muestra fue de 384 usuarios y pacientes. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>
16. Santos E. publicado el 2020. Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social, en satisfacción de los pacientes asegurados oncológicos. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/704173394011.pdf>
17. Duque -Ramírez JM, y colaboradores. Análisis de la satisfacción percibida en la atención de salud brindada a usuarios del servicio de urgencias en una institución oncológica en Colombia. Rev. Colombia Cancerol. Referenciado el 2021. Disponible en:
<https://www.revistacancercol.org/index.php/cancer/article/view/987/951>
18. Skhvitaridze N, Lobjanidze T, Papidse U, Barjadze E, Landi N. Patient satisfaction with the quality of nursing care: A cross-sectional study. European Journal of Public Health. [Internet]. Referenciado el 2020. Disponible en:
<https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaa166.625>
19. Arévalo R. publicado el 2022. La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el servicio de oncología. Referenciado el año 2022. Disponible en:
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709>

20. Ahumada ME. Calidad de atención con relación a la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital de Minsa, Lima. referenciado el 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8318>
21. Cabrera E. publicado el 2020. Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un hospital Nivel III-1. Lima, 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49277>
22. Febres R. publicado el 2020. satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de oncología del hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
23. Osorio Vega J Grado de satisfacción del paciente oncológico y cuidado de calidad de enfermeras oncólogas. Tesis de maestría. Referenciado el año 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97570>
24. Según la OMS. Publicado el 2020. Calidad de atención asistencial para el logro de cobertura sanitaria universal. Internet Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-of-care>
25. Ministerio de Salud de Perú. Manual de calidad en la atención médica. Referenciado el año. 2020. Disponible en:
https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
26. American Cancer Society. (2023). Palliative care: Supporting people with cancer. Referenciado el 2023). Disponible en:
<https://www.cancer.org/treatment/treatments-and-side-effects/palliative-care.html>

27. Ministerio de Salud del Perú (MINSA). (2022). Guía técnica de cuidados paliativos generales para personas con enfermedades crónicas avanzadas. Disponible en:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa>
28. Edith López y colaboradores. Apartado de la revista cielo. Evaluación de la calidad del servicio. Dimensión interpersonal de la calidad de atención. Referenciado el 21 de febrero del 2022. Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003
29. Edith lopez y colaboradores. Apartado de la revista cielo. Evaluación de la calidad del servicio. Dimensión interpersonal de la calidad de atención. Referenciado el 21 de febrero del 2022. Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003
30. Edith lopez y colaboradores. Apartado de la revista cielo. Evaluación de la calidad del servicio. Dimensión interpersonal de la calidad de atención. Referenciado el 21 de febrero del 2022. Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003
31. Apartado. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la Janet Watson enfermera profesional. Referenciado 30 de abril del 2024. Disponible en:
<https://nurseslabs.com/jean-watsons-philosophy-theory-transpersonal-caring/>
32. Apartado. Watson J. Apartado. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la Janet Watson enfermera profesional. Referenciado 30 de abril de 2024. Disponible en:

- <https://nurseslabs.com/jean-watsons-philosophy-theory-transpersonal-caring/>
33. Revista nurseslabs. Gonzalo A. Modelos y teorías de enfermería. Callista Roy. Internet. Referenciado el 30 de abril del 2024. Disponible en: <https://nurseslabs.com/sister-callista-roys-adaptation-model/>
34. OMS. Calidad de atención en salud. Prioridad para el logro de cobertura sanitaria universal. Referenciado en 2022. Disponible en: [Internet]. Ginebra: OMS; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-of-care>
35. Revista unir la universidad. Definición de OMS de satisfacción de paciente. Referenciado en: 2022. Disponible en: www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/#:~:text=La%20OMS%20no%20brinda%20una,pacientes%20en%20su%20propio%20cuidado
36. Revista unir. La satisfacción del paciente indica en que medida la atención sanitaria ha cumplido con las expectativas del usuario. Referenciada en 2022. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/satisfaccion-paciente/>
37. Revista. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios. referenciado 2023
Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007
38. Revista. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios. referenciado 2023
Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007
39. Revista. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios. referenciado 2023
Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007

40. Revista. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios. referenciado 2023

Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007

41. . Revista. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios. referenciado 2023

Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007

42. Apartado. Teórica de enfermería. Modelo. Virginia Henderson. Referenciado en

2021. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG-H439.pdf>

43. Apartado. Teórica de enfermería. Virginia Henderson. Referenciado en 2021.

Disponible en: <https://nurseslabs.com/virginia-hendersons-need-theory/>

44. Li X, Zhang. Aplicación de la teoría de la relación interpersonal de Peplau

combinada con el entrenamiento de la función vesical en pacientes con cáncer de próstata. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention*. 2024. Disponible en:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39943637/>

45. López A, Ramírez F. La importancia de la comunicación en la relación enfermero-

paciente. *Enfermería Integral*. 2023. Disponible en:

<https://revistasalud.integral/12345>

46. Teoría de peplau. Teoría de las relaciones interpersonales. Referenciado 2023.

Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-

54. QuestionPro. Definición población y muestra. Revista metodológica question pro. [Internet]. 2024 Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/>
55. QuestionPro. Definición tipos de muestreo. Revista metodológica question pro. [Internet]. 2024 disponible en: <https://edu.gcfglobal.org/es/estadistica-basica/tipos-de-muestreo/1/>
56. Ministerio de Salud de Perú. Manual de calidad en la atención médica. Referenciado el 2020. Disponible en: https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
57. Revista unir la universidad. Definición de OMS de satisfacción de paciente. Referenciado en, 2023. Disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccionpaciente/#:~:text=La%20OMS%20no%20brinda%20una,pacientes%20en%20su%20propio%20cuidado>
58. Revista de investigación digital. Metodología de la investigación. Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú. 2023. Definición de la técnica. Encuesta. Disponible en: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/encuesta.html>.
59. Revista de investigación digital. Metodología de la investigación. Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú. 2023. Definición del instrumento. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1#:~:text=Un%20instrumento%20de%20investigaci%C3%B3n%20es,%20pruebas%20estandarizadas%20entre%20otros>.
60. Altamiza y colaboradores, calidad de atención y satisfacción del usuario en pacientes oncológicos. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería].

- Lima: Universidad nacional del Callao. Referenciado en 2023. Disponible en:<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8222/TESIS%20ALTAMIZA%20-%20LIZARRAGA%20-%20BALBIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
61. Altamiza y colaboradores, calidad de atención y satisfacción del usuario en pacientes oncológicos. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad nacional del Callao. Referenciado en 2023 Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8222/TESIS%20ALTAMIZA%20-%20LIZARRAGA%20-%20BALBIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
62. Altamiza y colaboradores, calidad de atención y satisfacción del usuario en pacientes oncológicos. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad nacional del Callao.. referenciado en 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8222/TESIS%20ALTAMIZA%20-%20LIZARRAGA%20-%20BALBIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
63. Altamiza y colaboradores, calidad de atención y satisfacción del usuario en pacientes oncológicos. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad nacional del Callao. Referenciado en 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8222/TESIS%20ALTAMIZA%20-%20LIZARRAGA%20-%20BALBIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
64. Altamiza y colaboradores, calidad de atención y satisfacción del usuario en pacientes oncológicos. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad nacional del Callao. Referenciado en, 2023 Disponible en:

<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8222/TESIS%20ALTAMIZA%20-%20LIZARRAGA%20-%20BALBIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

65. Altamiza y colaboradores, calidad de atención y satisfacción del usuario en pacientes oncológicos. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad nacional del Callao. Referenciado en, 2023 Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8222/TESIS%20ALTAMIZA%20-%20LIZARRAGA%20-%20BALBIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
66. Revista unir. Ciencias de la salud. Principios de la bioética. Apartado Definición teórica, de principio ético autonomía. Referenciado el 18 de julio del 2022. Disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/principios-bioetica/>
67. Revista unir. Ciencias de la salud. Definición teórica de principios éticos beneficencia. Referenciado el 18 de julio del 2022. Disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/principios-bioetica/>
68. Revista unir. Ciencias de la salud. Definición del principio ético no mal eficiencia. Referenciado el 18 de julio del 2022. Disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/principios-bioetica/>
69. Revista unir. Ciencias de la salud. Definición teórica, de principio ético justicia. Referenciado el 18 de julio del 2022. Disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/principios-bioetica/>

ANEXOS

ANEXO 1: matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del usuario en el servicio de Hospitalización de Oncología de un Hospital Nacional de Lima, 2025

Problemas	Objetivos	Hipótesis	variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<p>Calidad de atención de enfermería Dimensiones e indicadores</p> <p>1. Interpersonal 2. Técnica 3. Entorno</p> <p>Satisfacción de los pacientes oncológicos Dimensiones e indicadores</p> <p>1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Aspectos tangibles</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Diseño: No experimental, de corte transversal, descriptivo y correlacional. Método: Deductivo Población: Muestra: Estará conformado por 400 paciente oncológicos del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima. Muestreo: Probabilístico, de tipo aleatorio simple. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Análisis y procesamiento de datos: A través de SPS 26.</p>
¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de Lima, 2025?	Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de lima, 2025	Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional, 2025.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
PE1: ¿Cómo se relaciona la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de lima,2025? PE2: ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de la calidad de atención con la satisfacción del	OE1: Identificar como se relaciona la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de lima,2025. OE2: Identificar como se relaciona la dimensión técnica de la calidad de atención con la satisfacción del	HiE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería, según la dimensión interpersonal con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional, 2025. HiE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de		

<p>usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de lima,2025?</p> <p>PE3: ¿Cómo se relación la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de lima,2025?</p>	<p>usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de lima,2025.</p> <p>OE3: Identificar como se relaciona la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un hospital nacional de lima,2025</p>	<p>enfermería, según la dimensión técnica con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional,2025.</p> <p>HiE3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería, según la dimensión entorno con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología de un Hospital Nacional, 2025.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo N°2: Instrumentos Validados

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

Instrumento de Calidad de Atención, fue validado y adaptado por Altamiza y colaboradores, en el año 2023. Teniendo como finalidad, buscar datos sobre calidad de atención en enfermería, siendo convenientes para mi investigación.

Los resultados son de CRACER CONFIDENCIAL, no influirá con el cuidado que usted recibe en el servicio.

1. Datos Generales:

Sexo: (M) ____ (F) ____ Edad: _____ Tipo de cáncer: _____

Cantidad de tratamientos recibidos: _____

Usted se encuentra actualmente hospitalizado: (SI) _____ (NO) _____

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Marque la respuesta conforme a su criterio según el detalle siguiente:

Dimensión interpersonal	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿El personal de enfermería, se presenta ante usted cuándo llega al servicio de quimioterapia?			
2. ¿Al momento de atenderse el personal de enfermería le llama por su nombre y apellidos?			
3. ¿Al momento de su atención el personal de enfermería es cordial y amable?			
4. ¿El personal de enfermería le pregunta sobre su condición actual de salud?			
5. ¿El personal de enfermería le brinda recomendaciones y/o consejería para mejorar su salud?			
6. ¿La información brindada por el personal de enfermería es clara y completa?			
Dimensión técnica			
7. ¿Durante la administración de su tratamiento la enfermera le explica el procedimiento que realizará y cuánto tiempo durará?			
8. ¿Cuándo la enfermera le atiende, realiza el procedimiento con paciencia?			
9. ¿Considera usted que la atención de enfermería fue efectiva y óptima?			
10. ¿El personal de enfermería controla sus funciones vitales (presión arterial, respiración, temperatura y frecuencia cardíaca) antes y después del tratamiento?			
11. ¿La enfermera está pendiente de usted durante la administración de su tratamiento de quimioterapia?			
12. ¿La enfermera al término de su tratamiento le indica los cuidados a considerar en su hogar?			
Dimensión entorno			
13. ¿El ambiente donde recibe su tratamiento de quimioterapia tiene buena iluminación?			
14. ¿El ambiente donde realiza sus procedimientos el personal de enfermería se encuentra limpio y ordenado?			
15. ¿El ambiente donde usted recibe su tratamiento es apropiado y cómodo?			
16. ¿El ambiente donde recibe su tratamiento es ventilado y amplio?			

16. ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?			
17. ¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?			
18. ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?			
Aspectos tangibles			
19. ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?			
20. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?			
21. ¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?			
22. ¿Los carteles, letreros o señalizaciones del establecimiento, fueron adecuados para orientar a los pacientes?			

Anexo 3: Formato de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Consuelo Katherine Morocho Clemente

Título: Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Hospitalización De Oncología De Un Hospital Nacional De Lima, 2025

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Hospitalización de Oncología de un Hospital Nacional de Lima, 2025. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Consuelo Katherine Morocho Clemente. El propósito de este estudio es determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología.

Su ejecución nos permitirá establecer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de oncología.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará los siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La encuesta puede demorar unos 20 minutos y los resultados de los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad 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

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, 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 Lic. Consuelo Katherine Morocho Clemente, investigador principal, al número de teléfono: 904546798 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924569 790. 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:




9% 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

- 8%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 9%  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

- 8% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 9% 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	uwiener on 2023-05-19	2%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2024-09-01	1%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-06	1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-22	<1%
7	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Higher Education Commission Pakistan on 2025-07-22	<1%
9	Trabajos entregados	Submitted on 1690995402710	<1%
10	Trabajos entregados	Roots IVY International Schools on 2025-04-16	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2025-08-07	<1%