



Universidad  
Norbert Wiener

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio externo de  
Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025

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

**Presentado por:**

**Autora:** Jara Salas, Adderly

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-3190-8474>

**Asesora:** Dra. Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446>

**Lima – Perú**

**2026**

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

Yo, Adderly Jara Salas egresado 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 de investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025” Asesorado por el docente: Gloria Esperanza, Cruz Gonzales DNI 08466159 ORCID...0000-0003-1937-5446 tiene un índice de similitud de (9) (NUEVE) % con código OID: :14912:587858684 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  
 Adderly Jara Salas  
 DNI: 45205760



.....  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor: CRUZ GONZALES GLORIA ESPERANZA  
 DNI: 08466159

Lima, 16 de mayo de 2026

## **DEDICATORIA**

A todos mis familiares por haberme alentado a alcanzar este sueño y ser los cimientos de todo lo que soy.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por ser mi fortaleza y guía en cada momento, ser quien tiene el control de mi vida, guía mis pasos y me dio las fuerzas para superar los obstáculos para alcanzar esta meta y a mi madre por su infinito amor y por cada palabra de aliento en los momentos difíciles.

**Asesora: Dra. Gloria Esperanza Cruz Gonzales**

**Código ORCID: 0000-0003-1937-5446**

**JURADO**

**PRESIDENTE** :

**SECRETARIO** :

**VOCAL** :

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1. En el contexto teórico .....	15
1.4.2. Metodológica .....	16
1.4.3. Práctica.....	16
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	17
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes .....	18
2.2. Bases teóricas .....	23
2.3.1. Hipótesis general.....	33
2.3.2. Hipótesis específicas.....	33
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>35</b>

3.1.	Método de la investigación .....	35
3.2.	Enfoque de la investigación .....	35
3.3.	Tipo de investigación .....	35
3.4.	Diseño de investigación.....	35
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	36
3.6.	Variables y operacionalización de variables.....	38
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
3.7.1.	Técnica .....	39
3.7.2.	Descripción de instrumentos .....	39
3.7.3.	Validación .....	40
3.7.4.	Confiabilidad.....	40
3.8.	Plan para el procesamiento y análisis de los datos .....	41
3.9.	Aspectos éticos.....	42
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	44
4.1.	Cronograma de actividades.....	44
4.2.	Presupuesto .....	44
5.	REFERENCIAS .....	46
	ANEXOS.....	59
Anexo 1.	Matriz de consistencia.....	60
Anexo 2.	Instrumentos .....	62
Anexo 3.	Consentimiento informado .....	69

## RESUMEN

**Introducción:** La atención de calidad constituye un eje trascendental en el abordaje terapéutico de los pacientes oncológicos pues implica avalar que estos reciban la mayor excelencia en la prestación de servicios sanitarios que redunde en el incremento de sus niveles de satisfacción con este proceso con el mínimo de riesgos en su estado de salud; por ello, El **objetivo** de esta investigación es relacionar la atención con la satisfacción usuaria del consultorio externo de Oncología del Nosocomio Regional Hermilio Valdizán de Huánuco. **Metodología:** Se desarrollará siguiendo la metodología hipotética deductiva, constituyéndose en un trabajo investigativo aplicado, transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La población estará representada por 604 usuarios y la muestra por 235 usuarios del consultorio externo de Oncología de este nosocomio. Se aplicarán dos instrumentos: el cuestionario de calidad de atención y de satisfacción del usuario. Los datos recolectados serán analizados y procesados estadísticamente con el programa IBM SPSS 25.0; utilizando el estadístico no paramétricos de correlación de Spearman para efectuar el contraste de las hipótesis de estudio para establecer la relación existente entre estas variables.

**Palabras claves:** *Calidad de atención, Personal Sanitario, Satisfacción Usuaria, Consulta Externa, Oncología.*

## ABSTRACT

**Introduction:** Quality care is a crucial axis in the therapeutic approach of cancer patients, as it involves ensuring that they receive the highest excellence in the provision of health services that result in increasing their levels of satisfaction with this process to the minimum of risks in their state of health; Therefore, the **objective** of this research is to relate the quality of care with the satisfaction of the user of the external oncology clinic of the Hermilio Valdizán Regional Hospital in Huánuco.. **Methodology:** It will be developed following the deductive hypothetical methodology, constituting an applied research work, transversal, quantitative approach, correlational level and non-experimental design. The population will be represented by 604 users and the sample by 235 users of the external office of Oncology of this hospital. Two instruments will be used: the quality of care and user satisfaction questionnaire. The collected data will be analyzed and processed statistically with the IBM SPSS 25.0 program; using Spearman's nonparametric correlation statistic to contrast the study hypotheses to establish the relationship between these variables.

**Keywords:** *Quality of care, Health Staff, User Satisfaction, Outpatient Clinic, Oncology*

.

## **1. EL PROBLEMA**

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

El cáncer es la principal causa de mortalidad a nivel mundial: que solo en el año 2024 fue responsable de más de 10 millones decesos en todo el mundo; es decir, casi una de cada seis personas que padecen de esta enfermedad, siendo los tipos de cáncer más comunes el de pulmón, mama, colon, y próstata (1).

En este contexto, cifras estadísticas publicadas en el año 2022 evidencian que en ese año hubo 20 millones de nuevos casos de cáncer y 9,7 millones de muertes. El número estimado de personas que estaban vivas a los 5 años siguientes a un diagnóstico de cáncer era de 53,5 millones. Alrededor de 1 de cada 5 personas desarrollará cáncer a lo largo de su vida; aproximadamente 1 de cada 9 hombres y 1 de cada 12 mujeres mueren a causa de la enfermedad. La encuesta mundial de la OMS sobre CSU y cáncer muestra que solo el 39% de los países participantes cubrían los aspectos básicos del manejo del cáncer como parte de sus servicios de salud básicos financiados para todos los ciudadanos, es decir, los «paquetes de prestaciones de salud». Solo el 28% de los países participantes cubrían además la atención a las personas que necesitan cuidados paliativos, incluido el alivio del dolor en general y no solo el relacionado con el cáncer (2).

En América Latina y el Caribe, un estudio reciente reveló que los tipos de cáncer más comunes en la región son el de próstata con 225.985 casos (14,6% del total), seguido por el de mama, con 220.124 diagnósticos (14,2%), colorrectal con 145.120 casos (9,4%) y pulmón, que afecta a 105.306 personas (6,8%). Se suma que, en la región la atención de salud en general y la oncológica en particular, se enfrenta a múltiples desafíos que rodean a cada paciente. Allí estarán cifradas las expectativas de cuán virtuoso o no será el camino para enfrentar el mal. Y aparecen

dos conflictos difíciles de resolver en la actualidad, por un lado, las desigualdades y los problemas de acceso frente al diagnóstico temprano; y por el otro, la falta de acceso a los tratamientos (3).

En Perú el cáncer de próstata, piel, estómago, colorrectal, linfomas fueron los tipos de cáncer más frecuentes en el sexo masculino; mientras que, en el sexo femenino, las localizaciones más frecuentes fueron el cuello del uterino, mama, piel, colorrectal y estómago. Según los casos registrados, la frecuencia de la presentación de cáncer en mujeres se incrementa a partir de los 25 años y en los hombres a partir de los 50; siendo más frecuente en los ciclos de vida adulto y adulto mayor (4).

Durante el periodo 2024 en Huánuco del 100 % de tipos de cáncer en Huánuco, el 26,1 % correspondía a varones, y el 73,9 % a mujeres, según el INEN. De acuerdo con el último tamizaje, en la provincia de Leoncio Prado se registró un total de 172 casos; Huánuco (110); Pachitea (24); Huamalíes (21); y Ambo (14). Encabezando el cáncer gástrico con 122 casos; cuello uterino (100); mama (15); hígado y colon (5).

Las células cancerosas se desarrollan a raíz de múltiples cambios en su genética, pudiendo surgir a raíz de muchas causas diversas donde el estilo de vida y los antecedentes hereditarios, así como la exposición a ciertos agentes cancerígenos contribuyen a que la incidencia de casos se esté incrementando de modo alarmante en el mundo (6).

Este aumento en los casos de cáncer conlleva a que los sistema de salud se preocupen por dar una buena atención a los pacientes oncológicos que cubra sus requerimientos sanitarios enfocadas al cumplimiento del tratamiento, seguimiento médico y apoyo emocional para que tengan un adecuado afrontamiento de su enfermedad y redunde en sus niveles de satisfacción (7).

Pese a la importancia de este aspecto, ello no se cumple en la práctica pues muchas veces los pacientes diagnosticados con cáncer experimentan dificultades para acceder a los servicios

médicos y sanitarios debido a su manejo interdisciplinarios, falta de servicios especializados, déficit de recursos y la complejidad del tratamiento que provoca que se muestran insatisfechos con la calidad de atención en las unidades externas de oncología (8).

Además, factores como el desabastecimiento de medicamentos, inadecuada comunicación asertiva, falta de personal especializado, escasa capacidad de respuesta y falta de oportunidad en los servicios de salud contribuyen a que los pacientes oncológicos valoren inadecuadamente la calidad de atención sanitaria y se incrementen sus niveles de insatisfacción (9).

En este sentido, estudios realizados en diversos países reflejan que entre el 50% y 70% de pacientes diagnosticados con cáncer se muestran insatisfechos con la atención que reciben en los servicios de consulta externa de las entidades hospitalarias, siendo la fiabilidad y capacidad de respuesta en la atención las menos valorados por estos pacientes (10).

En el Perú, también existe una insatisfacción generalizada en la atención en los pacientes oncológicos bordeando el 65% en los consultorios externos atribuidas a la demora para la atención en servicios de salud, problemas burocráticos, desabastecimiento de medicamentos y retrasos en la autorización para la realización de terapias oncológicas (11).

Esta situación provoca como consecuencias que los pacientes oncológicos pierdan confianza en el sistema de salud, no cumplan adecuadamente con su tratamiento, existe un manejo inadecuado de los síntomas y retrasos en la atención que ocasiona que se incrementen los periodos de hospitalización y costos sanitarios afectando su calidad de vida e incrementando las tasas de morbimortalidad en este grupo poblacional (12).

Frente a ello, en el Perú, el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha implementado una guía técnica orientada a fortalecer la atención a los usuarios oncológicos, mediante su identificación segura y precisa, incluyendo también el fortalecimiento de los servicios

sanitarios que aun no evidencian resultados en el abordaje de este problema, ameritando continuar su análisis en el marco de la salud pública (13).

Por ello surge la necesidad de investigar sobre los estándares de atención sanitaria en la consulta externa de oncología del nosocomio regional de Huánuco y cuyos resultados se vean reflejados en la satisfacción de los usuarios.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Hermilio Valdizán, Huánuco 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la atención en la dimensión humana y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?
- ¿Cuál es la relación entre la atención en la dimensión técnica – científica y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?
- ¿Cuál es la relación entre la atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?
- ¿Cuál es la relación entre la atención en la dimensión entorno y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?

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

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

Determinar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre la atención en la dimension humana y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- Establecer la relación entre la atención en la dimension técnica – científica y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Hermilio Valdizán.
- Analizar la relación entre la atención en el área interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco.
- Evaluar la relación entre la atención en la dimension entorno y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco.

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

#### **1.4.1. En el contexto teórico**

La realización del proyecto investigativo permitirá identificar la urgente necesidad de abordar los vacíos existentes en el conocimiento de la atención que se proporciona a los pacientes en el consultorio externo de Oncología y como ello se relaciona con sus niveles de satisfacción con la prestación de servicios de salud en esta unidad asistencial, destacando que

los estudios sobre esta problemática son limitados en nuestro país existiendo la necesidad de tener una mejor perspectiva teórica de este problema para la implementación de políticas que promuevan la atención integral de los usuarios oncológicos para mejorar sus niveles de satisfacción en el ámbito asistencial.

En esta perspectiva, en este estudio se aplicarán las premisas de los referentes teóricos que analizan la atención en la consulta externa de oncología, contrastando las principales premisas de cada uno de ellos con los resultados de este estudio, proceso que permitirá brindar nuevos aportes teóricos que aporten al conocimiento teórico del problema de estudio y permitan establecer políticas públicas orientadas a fortalecer la atención a las personas usuarias oncológicas que tengan efectos positivos en sus niveles de satisfacción con los servicios proporcionados en el entorno hospitalario. (8).

#### **1.4.2. Metodológica**

Esta investigación se vuelve trascendente debido a que permitirá utilizar metodologías afines al diseño correlacional del estudio, basándose en la aplicación del método científico para comprobar las hipótesis formuladas en el estudio, aplicando criterios rigurosos de selección muestral, destacando que los pacientes oncológicos serán evaluados con dos cuestionarios que presentan valores aceptables de validez y confiabilidad para medir idóneamente las variables de estudio.

#### **1.4.3. Práctica**

La investigación presente tiene un impacto directo en el ámbito práctico, especialmente en la optimización de los servicios sanitarios en la atención de los usuarios oncológicos, destacándose que este grupo de usuarios enfrenta un contexto particularmente sensible, debido a las complejidades físicas, emocionales y sociales que acompañan a su

enfermedad. Por ello, es fundamental que la atención recibida no solo sea técnicamente adecuada, sino que también cumpla con las expectativas de los pacientes y sus familias, quienes demandan un trato humano y personalizado.

También se resalta que los resultados de este trabajo pueden servir de base para implementar mejoras en las estrategias de atención y políticas oncológicas, destacando que la valoración del cuidado otorgado a las personas oncológicas permitirá identificar brechas en el trato que brinda el personal de salud en la atención sanitaria favoreciendo la realización de intervenciones que favorezcan la atención integral de las personas usuarias de servicios oncológicos que tengan un impacto positivo en sus niveles de satisfacción con la atención brindada en el entorno nosocomial (9).

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Espacial**

Se efectuará en los ambientes de sala de espera del consultorio de oncología del nosocomio regional de la ciudad de Huánuco.

### **1.5.2. Temporal**

Temporalmente este estudio investigativo se efectuará entre el periodo comprendido entre el mes de noviembre y diciembre del 2025.

### **1.5.3. Población**

Personas usuarias del consultorio externo de Oncología del nosocomio anteriormente referido.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Duque et al (14) en Colombia, 2023, desarrollaron una investigación buscando identificar las satisfacción de las personas usuarias atendidas en la unidad de urgencias de una institución oncológica; siendo una investigación descriptiva, transversal, de enfoque cuantitativo realizado en 334 usuarios oncológicos evaluados con la aplicación de un instrumento tipo Lickert de satisfacción usuaria con la calidad de atención sanitaria; sus reportes mostraron que 74,1% de usuarios oncológicos se mostraron conformes con el trato que le brindaron en el área de urgencias y 25,9% estuvieron insatisfechos con la prestación de servicios sanitarios, concluyendo que se encontraron altos niveles de satisfacción en los pacientes oncológicos pero que es importante mejorar los tiempos de espera para proporcionarles un mejor servicio o actividad prestacional sanitaria.

Tristán et al (15) en México en el año 2022 efectuaron una investigación descriptiva comparativa buscando identificar la calidad de atención en pacientes con cáncer de próstata y sin seguridad social en dos nosocomios de oncología; realizando una tesis descriptiva comparativa, transversal en 307 pacientes oncológicos, empleando como instrumento un cuestionario; sus reportes mostraron que 80,3% de pacientes oncológicos manifestaron que la atención sanitaria fue oportuna, 88,9% señalaron que hubo claridad en la información, 23,9% manifestaron que los trabajadores sanitarios prestaban atención a la satisfacción de las necesidades biopsicosociales, 96,3% manifestaron que recibieron una atención coordinada y respetuosa durante la prestación sanitaria; concluyendo que, en general, la mayoría de

pacientes con cáncer de próstata percibieron que hubo una buena atención en los servicios que les brindaron en el contexto sanitario.

Finalmente, Burgueño et al (16) en el país de Ecuador en el 2021 realizaron una investigación con el propósito de valorar la percepción que tienen los usuarios oncológicos sobre la atención de Enfermería; efectuando una investigación prospectiva transeccional en 216 usuarios que acudieron a recibir tratamiento farmacológico, aplicando como instrumento una escala Lickert de valoración de la percepción usuaria sobre la calidad de los cuidados enfermeros en el área de oncología; reflejando los reportes de su investigación que, globalmente, 65,3% de personas usuarias percibieron positivamente la calidad de cuidados enfermeros que se brinda en el consultorio oncológico, 19,9% mostraron percepción neutra y 14,9% tuvieron percepción negativa sobre la calidad de cuidados enfermeros en esta unidad asistencial; concluyendo que predominaron los usuarios oncológicos que percibieron de modo positivo la atención de Enfermería en la consulta externa que estuvieron influenciados por el grupo etario y la escolaridad de los usuarios oncológicos que formaron parte del estudio.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Tacunan (17), en el Callao, durante el 2023, desarrolló un trabajo investigativo proponiéndose relacionar la atención sanitaria y los niveles de conformidad de las personas atendidas en medicina oncológica perteneciente al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN) del Centro, desarrollando un estudio no experimental, descriptivo en 76 usuarios oncológicos, en sus hallazgos mencionan que, en general, 55.3% de personas con diagnóstico oncológico encuestadas valoraron una excelente calidad de atención en la prestación de servicios asistenciales en el área de medicina oncológica; 47,4% mostraron excelente satisfacción; evidenciando también que 61% manifestó haber recibido siempre la

visita del personal sanitario; 59% afirmó que el personal de salud no cumplió con presentarse ante ellos; 68,4% opinó que el personal de salud mantuvo la asepsia al realizar las intervenciones y procedimientos durante la hospitalización y 61% manifestaron que sus familiares fueron adecuadamente informados sobre los cuidados que les debían proporcionar en el abordaje de su enfermedad; concluyendo que hubo relación estadística entre la atención percibida y la conformidad de las personas internadas en los ambientes de medicina oncológica del nosocomio evaluado.

Altamiza et al. (18) en el 2023 en Huancayo desarrollaron un trabajo de investigación buscando relacionar la atención enfermera y la conformidad usuaria en la unidad externa de quimioterapia perteneciente al IREN de Concepción; su tesis fue de tipo analítica, prospectiva desarrollado en 196 pacientes oncológicos, empleando como instrumentos dos cuestionario para la valoración de las variables; reflejando sus reportes que 81,1% de pacientes oncológicos valoraron una atención media por parte del personal de Enfermería, seguido de 10,7% de personas hospitalizadas que percibieron una calidad de atención alta y 8,2% valoraron una baja calidad de atención; al analizar la satisfacción o grado de conformidad de los pacientes, 80,6% percibieron satisfacción media seguido de una proporción importante de 11,2% que tuvieron alta satisfacción y 8,2% de ellos presentaron una baja satisfacción con el cuidado enfermero; concluyendo que el cuidado que proporciona el profesional enfermero tiene incidencia significativa en la conformidad de las personas oncológicas con los cuidados brindados en el entorno nosocomial.

Zevallos (19) en la ciudad de Arequipa, en el 2023, efectuó una investigación buscando relacionar la atención brindada por las enfermeras y la conformidad de las personas diagnosticadas con cáncer atendidas en la unidad asistencial de emergencia del IREN del Sur,

desarrollando una investigación analítica, transeccional, prospectivo en 152 usuarios oncológicos evaluados con dos cuestionarios; sus reportes mostraron que, en términos generales, 64.5% de personas encuestadas valoró de alta calidad la atención de Enfermería, 31,6% manifestaron que este tipo de atención fue de mediana calidad y 3,9% percibieron que la prestación asistencial de Enfermería fue de baja calidad; con relación a la valoración de los niveles de satisfacción de los pacientes, 66,4% mostraron satisfacción alta, 30,9% satisfacción media y 2,7% satisfacción baja; identificando como conclusión que la atención enfermera se correlacionó significativamente con la conformidad en pacientes oncológicos.

Celis (20) en la ciudad de Cajamarca, en el año 2022, realizaron un estudio proponiéndose relacionar la atención y el grado de complacencia percibido por las personas usuarias de consultorio externo de oncología, desarrollando un estudio básico, transversal, correlacional en 130 usuarios, los instrumentos que se aplicaron fueron un cuestionario para realizar la medición de las variables de análisis, los reportes de su estudio reflejaron que 93,1% de personas usuarias encuestadas valoraron una calidad media en la atención brindada en la unidad oncológica y 6,9% valoraron una atención alta; respecto a la satisfacción usuaria, 86,2% se mostraron medianamente satisfechos, 12,3% satisfechos y 1,5% insatisfechos; concluyendo que la calidad de la prestación de servicios sanitarios en el consultorio externo tiene incidencia positiva en la conformidad de las personas usuarias de la unidad oncológica en el contexto asistencial.

Mullisaca y Cruz (21) en el Callao, durante el 2022, efectuaron un estudio investigativo para relacionar la calidad percibida y la conformidad de las personas usuarias del consultorio externo de oncología médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de EsSalud; desarrollando una tesis analítica, de enfoque cuantitativo en 316 pacientes

oncológicos, aplicando como instrumentos un cuestionario modelo Servqual para la medición de las dos variables de análisis; sus reportes evidenciaron que 86,7% de personas usuarias valoraron que la atención proporcionada en el consultorio de oncología fue de buena calidad y 13,3% percibieron que se presentó una atención de muy buena calidad; en cuanto al análisis del grado de satisfacción del usuario, 64,2% estuvieron poco satisfechos, 32,3% satisfechos y 3,5% insatisfechos; su conclusión fue que hubo relación significativa entre estas variables evaluadas en los usuarios oncológicos.

### **2.1.3. A nivel regional**

Rivera (22) en Huánuco en el 2024 presentó un estudio para identificar la complacencia de las personas usuarias con el cuidado que proporciona el personal sanitario en la unidad externa de cirugía, realizando un estudio de naturaleza cuantitativa, prospectiva, transversal en 164 usuarios evaluados con una escala de satisfacción; identificando que 48,2% de usuarios percibieron mediana satisfacción con la atención sanitaria, 34,1% estuvieron satisfechos y 17,7% insatisfechos. Además, 54,9% estuvieron medianamente satisfechos con los aspectos relacionados a la fiabilidad de la atención asistencial, 45,1% se mostraron satisfechos con la capacidad para dar respuesta a los requerimientos sanitarios de los usuarios; 53,7% se sintieron medianamente satisfechos con los aspectos relacionados a la seguridad en la atención sanitaria; 57,3% estuvieron medianamente satisfechos con la empatía y 54,9% estuvieron satisfechos con la tangibilidad de la atención; sobresaliendo las personas medianamente satisfechas con la prestación asistencial del personal de salud en el consultorio externo evaluado.

Reynoso (23) en Huánuco, 2021, hizo una investigación para evaluar la percepción usuaria sobre el estándar de calidad en la prestación de atención sanitaria en las áreas de

consulta externa del C.S. Potracancha; mostrando que 53,1% de usuarios valoró una regular calidad de atención, además 63,9% distinguió una regular atención en los elementos de fiabilidad, 47,8% consideró como buena la capacidad de respuesta, 61,6% evaluaron como regular la seguridad de la atención, 53,6% percibió como buena la empatía y 52,3% tuvo valoración regular del área tangible; concluyendo que prevalecieron las personas usuarias que valoraron regular calidad de atención en el área de consulta externa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de Donabedian de calidad de atención**

Llinás (24) expresa que el postulado principal de esta teoría estandariza que la prestación de servicios sanitarios, en aspectos propios de la calidad, se basa en la entrega de servicios de salud que llenen las expectativas de la población usuaria con la atención en el ámbito sanitario para que consigan el bienestar máximo en este proceso con el mínimo de riesgos iatrogénicos en su condición de salud física y emocional.

Cabello (25) indica que para lograr el cumplimiento de este aspecto es primordial la delimitación adecuadas de los objetivos y metas de la institución así como de los medios y materiales que se emplearán en ello, estableciendo que una atención de calidad en el sector salud debe orientarse al uso de los recursos de los recursos disponibles para fortalecer el estado de salud y lograr cubrir las necesidades referidas por las personas usuarias en la dotación o entrega de servicios sanitarios.

Chávez et al. (26) consideran que existen tres elementos relevantes en este aspecto, siendo el elemento técnico – científico que, se fundamenta en el uso práctico de los aspectos relacionados al área de la tecnología y la ciencia en el marco de la prestación de servicios sanitarios; luego está el componente interpersonal, que incluye la interacción entre el

trabajador asistencial y la población usuaria; y al final el componente de confort, la cual se encuentra asociada a los aspectos propios del lugar donde se procede a proporcionar las actividades sanitarias.

Este modelo ayuda a conocer los componentes que influyen en la satisfacción o conformidad usuaria respecto a la atención otorgada en la unidad de consulta externa

### **2.2.2. Teoría de confirmación – desconfirmación de expectativas**

En esta teoría, Huerta (27) sostiene que la satisfacción usuaria emerge de realizar la comparación de las perspectivas de la población usuaria respecto a la prestación de servicios sanitarios en el ámbito nosocomial y la atención que reciben considerando la conformidad o disconformidad en el cuidado sanitario en los diversos niveles de atención.

En este contexto Sánchez (28) considera que se produce la conformación de expectativas, cuando las personas usuarias se muestran conformes con la atención de salud en el ámbito nosocomial; y se produce la desconfirmación de expectativas, cuando no se llegan a cubrir los requerimientos que estos tienen y se tiene una valoración negativa de la atención en el contexto sanitario.

La contribución de este enfoque teórico a nuestro estudio fue que hizo posible que se reconozca cómo se produce la satisfacción o insatisfacción percibida por la población usuaria durante la prestación de servicios e intervenciones sanitarias en el consultorio externo de oncología del nosocomio evaluado

### **2.2.3. Teoría de Ida Orlando del proceso de Enfermería**

Reina (29), pondera que este modelo analiza la relación entre el personal sanitario y la población usuaria es un eje esencial para fortalecer la calidad de la prestación de servicios

sanitarios en el área nosocomial, señalando que la actitud que muestran los usuarios, el desempeño de los trabajadores sanitarios y los cuidados brindados en este proceso.

Por ello, Reyes et al. (30) indican que este enfoque establece que es importante que los trabajadores asistenciales del área de la salud prioricen las necesidades, requerimientos y los problemas de salud de la población que tendrá efectos positivos en la conformidad que estos tengan con la atención asistencial.

El aporte de este modelo es que permite identificar los componentes que inciden en la satisfacción de las personas usuarias en la unidad oncológica del nosocomio evaluado.

#### **2.3.4. Calidad de atención**

##### **Definición de calidad de atención**

Según la OMS (31) este término hace referencia al grado o nivel en que la prestación de intervenciones y servicios sanitarios cubre las expectativas de los usuarios o pacientes, cumpliendo con los objetivos deseados en el proceso de atención en el área asistencial.

Febres y Mercado (32) afirman que representa el grado más alto de excelencia que muestra el personal de salud en la dotación de atención sanitaria, garantizando el uso eficiente de materiales y recursos para conseguir que la población usuaria alcance el más alto nivel de satisfacción minimizando la presencia de riesgos iatrogénicos en su condición de salud.

Arce y Aliaga (33) indican que constituye la aplicación de la tecnología médica y el conocimiento para maximizar los beneficios de las prestaciones sanitarias,

garantizando que cada usuario pueda recibir las intervenciones terapéuticas y asistenciales para conseguir una mejora significativa en su salud biopsicosocial.

### **Calidad de atención en consultorio externo de Oncología**

Urgell et al. (34) señalan que este componente puede ser catalogado como la diversidad de actividades, servicios y medios terapéuticos que el equipo de salud (médico, enfermeras, técnicos, etc.) realiza en el consultorio externo de oncología para proporcionar la máxima calidad en la atención a los pacientes oncológicos con el objetivo de garantizar un adecuado abordaje terapéutico así como el acceso a intervenciones que retrasen el progreso de la enfermedad y evitar complicaciones.

Lira (35) sostiene que son los procedimientos e intervenciones ejecutados por los trabajadores asistenciales de salud en la consulta externa de oncología con el propósito de velar por el bienestar y seguridad de los usuarios oncológicos garantizando la administración de terapia ambulatoria y un adecuado seguimiento del proceso patológico.

Díaz (36) afirma que representa el nivel en que las intervenciones que efectúan los integrantes del equipo de salud en el consultorio externo de oncología llegan a cubrir las necesidades de salud y requerimientos de la población usuaria oncológica.

### **Dimensiones de calidad de atención en consultorio externo de oncología**

Las dimensiones que abarca el análisis de la calidad de prestación asistencial en el área de consulta externa de Oncología son básicamente las siguientes:

#### **a) Dimensión humana**

Mora et al. (37) sostienen que esta dimensión hace referencia a las actividades e intervenciones que realiza los integrantes del equipo de salud en el marco de la atención

en la consulta externa oncológica basada en la aplicación de preceptos deontológicos y humanísticos en la atención de los usuarios oncológicos, incluyendo también el respeto al aspecto sociocultural así como el trato cordial, perspicaz y empático en la prestación sanitaria.

Paravic y Lagos (38) indican que la dimensión hace referencia al carácter humano en la prestación de actividades asistenciales que por parte de los integrantes del equipo de salud a los usuarios oncológicos haciendo referencia al proceso de interacción que se produce entre ellos, implicando el buen trato, respeto a los derechos humanos, características personales, aspectos socioculturales de los usuarios y la aplicación de la amabilidad, calidez, cordialidad y buen trato en la prestación de servicios sanitarios para garantizar el bienestar biopsicosocial de los usuarios durante este proceso.

#### **b) Dimensión técnica - científica**

Según sostienen Fabián et al. (39) este componente de la prestación de servicios asistenciales hace referencia a la habilidad del personal sanitario de aplicar los aspectos relacionados al área tecnológica y científica en las intervenciones que realizan en los usuarios oncológicos para conseguir mayores beneficios en su condición de salud, minimizando los riesgos en este proceso para lograr que alcancen el bienestar biopsicosocial.

Al respecto, Luna et al. (40) indican que esta dimensión se enmarca en el análisis de la habilidad del personal sanitario de aplicar sus conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas en las intervenciones que realizan en los usuarios del consultorio externo de Oncología para cubrir los requerimientos y necesidades que estos presentan en el marco de la prestación de servicios sanitarios.

**c) Dimensión interpersonal**

Urquiaga (41) señala que este aspecto de la atención en las unidades sanitarias hace referencia a la interacción que tiende a suscitarse entre los trabajadores asistenciales de salud y los pacientes oncológicos durante el desarrollo de actividades e intervenciones asistenciales en el consultorio externo de Oncología; siendo los indicadores de este proceso el trato cordial, respetuoso así como la atención humanizada y la aplicación cortesía y confianza en la prestación de servicios asistenciales en el marco de la consulta externa en el área oncológica.

Munera (42) manifiesta que en este aspecto se consideran todas las intervenciones que se efectúan durante la interrelación entre los integrantes del equipo de salud y los usuarios oncológicos para brindar una atención que satisfaga sus requerimientos en el área de consulta externa, basándose en la aplicación de la empatía, cordialidad, comunicación asertiva y respeto en la prestación de servicios e intervenciones asistenciales en el contexto sanitario.

**d) Dimensión entorno**

Del Carmen (43) manifiesta que este componente alude a todas las características inherentes al lugar o espacio físico donde los integrantes del equipo de salud brindan atención sanitaria a los usuarios oncológicos; abarcando básicamente los aspectos relacionados al orden, limpieza, privacidad, ventilación, iluminación, confort y las condiciones en las que se encuentran los mobiliarios y equipos empleados durante la prestación de servicios sanitarios en la población usuaria del área de oncología.

En este sentido, Reyes (44) sostiene que esta dimensión de análisis abarca la evaluación del lugar o ambiente donde se realiza la prestación de servicios sanitarios e

intervenciones asistenciales en los usuarios oncológicos; considerándose en este contexto las características esenciales que deben tener las instalaciones del consultorio externo de Oncología para que la población usuaria pueda sentirse cómoda, protegida y cuenten con las condiciones de privacidad en la consulta respectiva.

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

#### **Definición**

El Ministerio de Salud (45) considera a este término como el indicador que permite evaluar la valoración que realiza la población usuaria de los cuidados, intervenciones y prestación de servicios en el proceso de atención asistencial.

Rojas y Yataco (46) señalan que es el rango de conformidad que las personas usuarias refieren de los servicios de salud en sus diversos niveles de atención.

Julcamoro et al. (47) hacen referencia a que representa la valoración intrínseca que la población usuaria del trato del personal asistencial de salud en los diversos niveles de atención.

Finalmente, Gómez et al. (48) menciona que el estado emocional que experimentan los usuarios respecto al cumplimiento de sus expectativas y necesidades en el marco del proceso de atención sanitaria.

#### **Elementos de la satisfacción del usuario**

Según Yupanqui (49) los aspectos que inciden en la conformidad de la población usuaria se relacionan con la disposición de recursos en el sector sanitario, que abarca los materiales requeridos estén accesibles cuando los pacientes lo requieran; y posteriormente se encuentra la accesibilidad, que representa la percepción que tienen

las personas de recibir la atención en el instante oportuno según sus requerimientos en la prestación asistencial.

Además, González et al (50) mencionan que otros elementos de la conformidad usuaria incluyen la aplicación de la comunicación asertiva, responsabilidad, empatía y cortesía en la atención que proporcionan los integrantes del equipo de salud a las personas usuarias del consultorio externo de Oncología.

Helga (51) indica que a ello se le suma la aplicación de la habilidad cognoscitiva y destreza práctica del personal sanitario para cubrir los requerimientos de las personas usuarias internas y externas en la atención sanitaria.

### **Satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología**

Greenwich (52) manifiesta que representa la complacencia que muestran los pacientes oncológicos con las intervenciones y servicios sanitarios que proporcionan los integrantes del equipo asistencial de salud en los ambientes del consultorio externo de oncología de las entidades nosocomiales.

Carpio (53) señala que constituye el nivel o grado en que las intervenciones asistenciales que realiza el personal sanitario en las instalaciones donde se desarrolla la consulta externa de oncología cumple con las expectativas y requerimientos de la población usuaria oncológica en la realización de intervenciones sanitarias que fortalezcan su bienestar psicosocial.

Soriano (54) sostiene que representa la medida en que los servicios e intervenciones realizadas por los integrantes del equipo sanitario en el consultorio externo de Oncología cubren los requerimientos de salud y expectativas de los usuarios oncológicos.

## **Dimensiones satisfacción del usuario en consulta externa de Oncología**

En la evaluación de la satisfacción del usuario se considera la valoración analíticas de las siguientes dimensiones;

### **a) Dimensión fiabilidad**

Huamán y Rojas (55) consideran que representa la habilidad del personal sanitario para dotar exitosamente los cuidados y servicios asistenciales, garantizando que se cubra adecuadamente los requerimientos de los usuarios y mejore la atención en salud.

Carrasco y Sánchez (56) afirman que es la competencia que muestran los trabajadores asistenciales sanitarios para proporcionar una atención integral, fiable, concretas y veraz según la condición de las personas usuarias.

### **b) Dimensión capacidad de respuesta**

Díaz y Leiva (57) definen a este componente como el grado de propensión de los trabajadores sanitarios para atender a las personas usuarias, realizando las intervenciones en el instante oportuno y adecuado para cubrir sus expectativas y sus necesidades de cuidado sanitario, así como la asequibilidad para responder sus dudas e inquietudes en el instante preciso y resolver sus problemas en menor tiempo posible.

Arce y Aliaga (58) manifiestan que es el grado de disposición que evidencian los integrantes del equipo sanitario para brindar una atención adecuada a los usuarios dándoles un cuidado seguro, rápido y oportuno en el ámbito asistencial para que estos mejoren su condición de salud en el entorno biopsicosocial.

### **c) Dimensión seguridad.**

Guevara (59) lo define como la convicción que los trabajadores sanitarios de dar cuidados sanitarios de excelencia en la unidad de consulta externa de oncología,

incluyendo los elementos propios de la confianza, privacidad, probidad y comunicación asertiva en la dotación de servicios sanitarios.

Hernández et al. (60) hace referencia que la seguridad alude al grado de confianza y convicción que tienen los usuarios de que las intervenciones realizadas por los trabajadores asistenciales cubrirán sus necesidades en la recuperación y tratamiento de su proceso patológico o necesidad de salud.

#### **d) Dimensión empatía**

Aguilar et al. (61) afirman que es la habilidad manifestada por los integrantes del equipo sanitario para entender las necesidades de la población usuaria, comprendiendo sus necesidades físicas y emocionales en el proceso de atención asistencial, poniéndose en su lugar para entender cómo se siente y empleando la comunicación empática para brindar una atención de calidad a los pacientes oncológicos.

Díaz (62) refiere que es la habilidad del personal sanitario para comprender las necesidades de los usuarios del consultorio externo de Oncología, mostrando interés por y dar una solución idónea acorde a sus problemas y necesidades de atención integral.

#### **e) Dimensión aspectos tangibles**

Piedra y Lipa (63) afirman que este concepto hace alusión a las características asociadas al lugar o ambiente donde se efectúa la prestación de servicios de salud, incluyendo los materiales, equipos, insumos, instalaciones, limpieza y recursos necesarios para una adecuada dotación de servicios de salud.

Quesquén (64) sostiene que también incluye garantizar que los equipos se encuentren disponibles y operativos para proporcionar una atención adecuada a los usuarios del consultorio de Oncología.

### **2.2.3. Formulación de la hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025.

**Ho:** No existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi1:** Existe relación directa entre la atención en la dimensión humana y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Ho1:** No existe relación directa entre la atención en la dimensión humana y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Hi2:** Existe relación directa entre la atención en la dimensión técnica – científica y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Ho2:** No existe relación directa entre la atención en la dimensión técnica – científica y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Hi3:** Existe relación directa entre la atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Ho3:** No existe relación directa entre la atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Hi4:** Existe relación directa entre la atención en la dimensión entorno y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

**Ho4:** No existe relación directa entre la atención en la dimensión entorno y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de la investigación

Se empleará la metodología hipotética – deductiva, partiendo de la formulación de hipótesis susceptibles de ser comprobadas científicamente para generalizar resultados y establecer las conclusiones del estudio.

#### 3.2. Enfoque de la investigación

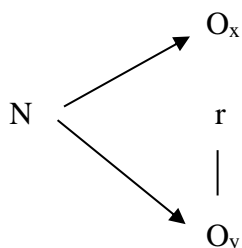
Será de tipo cuantitativo porque aplicará la estadística en el proceso de medición y procesamiento de los reportes de la investigación y contraste de las hipótesis.

#### 3.3. Tipo de investigación

Será de naturaleza aplicada, empleando conocimientos teóricos para establecer medidas que mejoren la prestación de servicios asistenciales en los consultorios de Oncología para conseguir el máximo grado de complacencia en las personas usuarias de los servicios oncológicos en el área sanitaria.

#### 3.4. Diseño de investigación

El diseño que se aplicará en este estudio será de tipo no experimental correlacional, debido a que se buscará analizar de modo independiente cada una de las variables de análisis para establecer una relación de correspondencia entre ellas. Esquemmatizándose de este modo:



**Donde:**

**n** : Usuarios del consultorio externo de Oncología.

<b>O<sub>x</sub></b>	:	Descripción de variable 1
<b>O<sub>y</sub></b>	:	Descripción de variable 2
<b>r</b>	:	Relación.

### 3.5. Población, muestra y muestreo.

#### 3.5.1. Población

Estará constituida por 604 personas con diagnóstico de cáncer usuarias del área de consulta externa de oncología del nosocomio regional público de la ciudad de Huánuco.

#### 3.5.2. Muestra

El tamaño muestral de investigación se obtendrá aplicando la fórmula de tamaño muestral para población conocida como se muestra a continuación:

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

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (604)}{(0.05)^2 (603) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 235.05$$

$$n = 235 \text{ usuarios oncológicos.}$$

En este sentido, el tamaño de la muestra de estudio será de 235 personas usuarias del consultorio externo de oncología del nosocomio en estudio en quienes se cumplirá con aplicar estos criterios:

**Criterios de inclusión:** Se incluirá en este proyecto a los usuarios que:

- ✓ Hayan sido diagnosticados con algún tipo de cáncer.
- ✓ Se encuentren registrados en el padrón de usuarios oncológicos y tengan asistencia regular al consultorio de Oncología del nosocomio en estudio.

- ✓ Reciban asistencia médica ambulatoria en el hospital
- ✓ Acepten participar voluntariamente de la investigación.

**Criterios de exclusión:** Se excluirá de participar en el estudio a los usuarios que:

- ✓ Sean referidos de otras instituciones o establecimientos de salud.
- ✓ Tengan una edad menor a 18 años.
- ✓ Tengan bajos grados de escolaridad.
- ✓ No deseen formar parte de la aplicación de las encuestas.
- ✓ No firmen las hojas de consentimiento informado.

### **3.5.3. Muestreo**

El muestreo que se aplicará en este estudio será el muestreo probabilístico aleatorio simple.

### 3.6. Variables y operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>V1</b>  <b>Calidad de atención</b>	Representa el grado en el cual la dotación de los servicios asistenciales y sanitarios cubre las expectativas que tienen las personas usuarias de este proceso, aumentando la posibilidad de lograr los resultados esperados con el uso eficiente de recursos y menos riesgos para la salud de la población usuaria .(23).	Constituye el rango en que las intervenciones dadas por el personal sanitario en el consultorio externo de oncología cubren las expectativas y requerimientos de la población usuaria oncológica con el mínimo de riesgos en su salud, dividida operacionalmente en cuatro áreas, evaluadas con una escala y medido como calidad de atención alta, media y baja.	Humana	Respuesta a preguntas 1,2,3,4,5 y 6 del instrumento o cuestionario de calidad de atención	Ordina	<b>Alta</b> 79 a 104 puntos  <b>Media</b> 53 a 78 puntos  <b>Baja</b> 26 a 52 puntos
			Técnica - Científica	Respuesta a los ítems 7,8,9,10,11,12 y 13 del cuestionario de calidad de atención		
			Interpersonal	Respuesta a los ítems 14, 15,16,17, 18, 19 y 20 del cuestionario de calidad de atención		
			Entorno	Respuesta a los ítems 21, 22, 23, 24, 25 y 26 del cuestionario de calidad de atención		
<b>V2</b>  <b>Satisfacción del usuario</b>	Constituye la valoración subjetiva que realizan los usuarios sobre las intervenciones y actividades que realiza el personal asistencial en los servicios sanitarios según las necesidades y expectativas planteadas en este proceso(15).	Representa la opinión subjetiva o grado de complacencia que muestra la población usuaria oncológica sobre los servicios y actividades asistenciales que realiza el equipo de salud en el consultorio externo de Oncología del Hospital Regional dividido en 5 dimensiones evaluadas con una escala y medido como insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho	Fiabilidad	Respuesta a los ítems 1,2,3,4 y 5 de la escala de satisfacción del usuario	Ordinal	<b>Satisfecho</b> 76 a 100 puntos  <b>Medianamente satisfecho</b> 51 a 75 puntos  <b>Insatisfecho</b> 25 a 50 puntos.
			Capacidad de respuesta	Respuesta a los ítems 6,7,8,9 y 10 de la escala de satisfacción del usuario		
			Seguridad	Respuesta a los ítems 11,12,13, 14 y 15 de la escala de satisfacción del usuario		
			Empatía	Respuesta a los ítems 16,17,18, 19 y 20 de la escala de satisfacción del usuario		
			Aspectos tangibles	Respuesta a los ítems 21,22,23, 24 y 25 de la escala de satisfacción del usuario		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se aplicará la encuesta para conseguir información relevante sobre las variables de estudio en los usuarios oncológicos participantes de esta investigación.

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

##### **Cuestionario de atención en consultorio externo de Oncología**

Este instrumento fue elaborado por Rubén Celis Silva en la ciudad de Trujillo – Perú en el año 2022 para su aplicación en la atención de usuarios oncológicos y en esta investigación será utilizada para evaluar la atención sanitarias en las personas usuarias del consultorio externo de Oncología del nosocomio en estudio, tiene 26 ítems clasificados estructuralmente en 4 áreas: componente de atención humana (6 ítems); área técnica científica (7 ítems); interpersonal (7 ítems) y dimensión correspondiente al entorno (6 ítems), cuyas respuestas tienen valores de 1, 2, 3 y 4, con una escala valorativa ordinal situada entre 26 y 184 puntos; realizándose su medición en base a estas puntuaciones: calidad baja de atención = 26 a 52 puntos, calidad media de atención = 53 a 78 puntos y calidad alta de atención = 79 a 104 puntos

##### **Cuestionario de satisfacción del usuario de consultorio externo de Oncología.**

Este instrumento fue elaborado Sandra Altamiza, Elizabeth Balbín y Rocío Lizárraga en Junín – Peru en el 2023 y en este estudio se empleará para valorar la satisfacción de las personas usuarias del consultorio externo de oncología del nosocomio en estudio, siendo una escala de 25 reactivos consolidados en 5 componentes: fiabilidad, capacidad para dar respuesta en este proceso, seguridad de la atención, empatía y características de los aspectos tangibles con cinco ítems cada uno; con respuestas puntuadas entre 1 a 4 con una escala de valoración ordinal situada entre 25 y 100 puntos,

realizándose la medición de esta variable así = 25 a 50 puntos; seguido de medianamente satisfecho = 51 a 75 puntos y finalmente usuario satisfecho = 76 a 100 puntos.

### **3.7.3. Validación**

#### **Cuestionario de calidad de atención en consulta externa de Oncología**

La validación de este instrumento fue realizada por Rubén Celis Silva en su tesis desarrollada en la ciudad de Trujillo en el 2022 a través de la consulta de 4 jueces expertos con experticia comprobada en la valoración de la variable de análisis, evidenciando un coeficiente de Aiken global de 0,82 puntos con un índice de concordancia del 100% en la opinión de los jueces expertos que acreditó que se continúe con el proceso de determinación de confiabilidad de este instrumento.

#### **Cuestionario de satisfacción del usuario de consulta externa de Oncología**

La validez de este instrumento fue realizada por Sandra Altamiza, Elizabeth Balbín y Rocío Lizárraga en la ciudad de Junín en el año 2023, siendo este proceso por 5 jueces expertos quienes realizaron a validación de cada uno de los ítems comprendidos en este cuestionario, reflejando un coeficiente de Aiken global de 0,87 puntos que demostró la existencia de una alta validez de contenido en este instrumento y avalando la continuación de la siguiente etapa de la investigación.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Cuestionario de calidad de atención en consulta externa de Oncología**

El proceso de confiabilidad de este cuestionario fue establecida en el estudio realizado por Rubén Celis Silva en la ciudad de Trujillo en el 2022 que fue establecida a través de la realización de una prueba piloto previa, cuya información fue procesada estadísticamente con el Alfa de Cronbach teniendo un coeficiente de 0,911 puntos que acreditaban que este cuestionario presenta una alta confiabilidad avalando su utilización

en estudios que evalúen la calidad de prestación de atención y servicios sanitarios en los usuarios oncológicos.

### **Cuestionario de satisfacción del usuario de consulta externa de Oncología**

Su confiabilidad se estableció en la investigación efectuada por Sandra Altamiza, Elizabeth Balbín y Rocío Lizárraga en la ciudad de Junín en el año 2023, que fue establecida con la ejecución de un estudio piloto, con cuyas respuestas de la aplicación de instrumentos aplicados en este proceso determinaron su valor de confiabilidad con el Alfa de Cronbach encontrando un coeficiente de 0,979 puntos que muestra una seguridad alta, avalando su utilización práctica en estudios relacionados a la satisfacción usuaria con la atención en el consultorio externo de Oncología de las entidades hospitalarias.

### **3.8. Plan para el procesamiento y análisis de los datos**

Se efectuará pidiendo la autorización para realizar el estudio a la dirección ejecutiva del nosocomio; y luego se efectuarán las coordinaciones correspondientes con la jefatura del servicio de consultorio externo para identificar los participantes así como el cronograma de actividades y los momentos de recojo de datos,

Luego, los encuestadores ingresarán a las instalaciones del nosocomio situándose en las salas de espera del consultorio externo de oncología donde irán abordando a los usuarios que reciban atención en este consultorio invitándolos a participar cordialmente del estudio y previa firma correspondiente de las hojas de consentimiento informado aplicar los cuestionarios en un tiempo aproximado de 35 minutos por cada usuario encuestado, estimándose un tiempo aproximado de dos meses para encuestar a la muestra de usuarios establecidos en este proyecto investigativo.

Luego de culminar la recolección de la información, se efectuará la evaluación o control de calidad de todos los instrumentos aplicados la fase previa, codificando numéricamente los datos brindados por los usuarios en los instrumentos de medición que

posteriormente se consolidará en la tabla matriz de datos, que a su vez será trasladada a una hoja del software estadístico SPSS 25,0 donde se procesará estadísticamente la información recolectada en esta investigación, elaborándose luego tablas de frecuencias y porcentajes para el análisis de las variables evaluadas en esta investigación con su respectiva interpretación.

El proceso de comprobación de las hipótesis de estudio se realizará con el estadístico de correlación de Spearman (Rho) que es empleada para asociar variables ordinales cualitativas, teniendo en consideración el valor de significancia  $p < 0,05$  como criterio estandarizado para determinar el grado de relación existente entre las variables analizadas en los usuarios del consultorio externo de Oncología del nosocomio en estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

En este trabajo investigativo se aplicarán los preceptos deontológicos comprendidos en la Declaración de Helsinki que fundamenta la importancia del respeto a la dignidad de las personas en el ámbito científico, evitando también causar daños afectaciones en el aspecto físico o emocional de los usuarios en estudio.

Además, se considerará el uso práctico de las prerrogativas establecidas en el comité ético de la Universidad Privada Norbert Wiener y la aplicación de preceptos bioéticos estandarizados en el reporte de Belmont como se detallan a continuación:

**a) Principio de beneficencia:** Se aplicará este principio promoviendo el bienestar y confort de los usuarios oncológicos, informándoles sobre la trascendencia del estudio y que los resultados de su ejecución permitirán implementar medidas que fortalezcan la atención sanitario en la unidad de consulta externa de Oncología en este nosocomio y mejoren los índices de conformidad o satisfacción usuaria en el marco de la atención nosocomial.

- b) Principio de no maleficencia:** Este principio se aplicará explicando a cada uno de los usuarios del consultorio externo de Oncología que no habrá ninguna afectación en su aspecto biopsicosocial, garantizando el manejo anónimo y confidencial de la información que brinden en este proceso.
- c) Principio de autonomía:** Se aplicará brindando a cada uno de los usuarios oncológicos encuesta la potestad de aceptar o rechazar forma parte del estudio con la rúbrica del consentimiento informado.
- d) Principio de justicia:** Se aplicará proporcionando una atención equitativa a las personas usuarias del consultorio externo de Oncología participantes de este trabajo investigativo.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	2025															
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del dilema de investigación																
Búsqueda de data bibliográfica																
Descripción y formulación del problema investigativo.																
Elaboración de los objetivos y justificación de la investigación.																
Elaboración del capítulo del marco teórico del proyecto y planteamiento de hipótesis.																
Redacción de metodología del estudio																
Redacción del plan de ejecución, tabulación y análisis de resultados.																
Redacción de componentes deontológicos del proyecto																
Elaboración del capítulo de aspectos administrativos y anexos.																
Revisión de proyecto por jurados																
Aprobación del trabajo de investigación																
Sustentación del trabajo de investigación																

### 4.2. Presupuesto

Potenciales Humanos	Recursos Humanos	
Asesoría metodológica	1	800,00
Especialista en Digitaciones	1	130,00
Personal encargado de encuestas	2	70
Asesoría estadística	1	400

<b>Recursos Materiales</b>	Materiales Bibliográficos		
	Textos	Unidad	240
	Uso de internet	Horas	100
	Otros	Unidad	250
	Materiales de Impresión		
	Servicio de impresión y fotocopiado	1 Unidad	300
	Encuadernado	3 unidades	90
	USB	1 Unidad	10,00
	Materiales del área de escritorio		
	Papel	2 Millares	55,00
	Papelote Cuadrulado	10 Unidades	5,00
	<b>Servicios</b>	<b>SERVICIOS</b>	
De comunicación		Unidad	75,00
Movilidad y Viáticos		Unidad	220,00
Impresiones		Unidad	320,00
<b>TOTAL DE COSTOS</b>		<b>3429,00</b>	
<b>Recursos Financieros</b>	Este trabajo de investigación será autofinanciado		

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Crece la carga mundial de cáncer en medio de una creciente necesidad de servicios. [Internet] Ginebra; OMS; 2024. [Consultado el 5 de marzo del 2025] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/01-02-2024-global-cancer-burden-growing--amidst-mounting-need-for-services>
2. García M, Mendoza A, Rivera D, Castro J. Epidemiología del cáncer: factores de riesgo, prevalencia y diagnóstico en la población adulta. Revista Científica Higía De La Salud. [Internet] 2023; 8(1). [Consultado el 5 de marzo del 2025]. Disponible en: <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/768>
3. Organización Panamericana de la Salud. Cáncer: datos clave 2022. [Internet] Washington DC; OPS; 2022. [Consultado el 6 de marzo del 2025] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/cancer>
4. Ministerio de Salud. Sala situacional del cáncer en el Perú: Enero – Diciembre 2023. [Internet] Lima: MINSA; 2023. [Consultado el 6 de marzo del 2025] Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/sala/2023/SE52/cancer.pdf>
5. Diario Ahora. Diresa intensifica esfuerzos en la lucha contra el cáncer en Huánuco. [Internet] 16 de octubre del 2024 [Consultado el 7 de marzo del 2025] Disponible en: <https://ahora.com.pe/diresa-intensifica-esfuerzos-en-la-lucha-contra-el-cancer-en-huanuco/>
6. Astorga A, Sánchez J, Solís S. Revisión de los factores de riesgo y factores protectores para el cáncer de mama. Acta méd. Costarric. [Internet] 2022; 64(4): 6 – 16. [Consultado el 7 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022022000400006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022022000400006&lng=en&nrm=iso)

7. Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *Rev Cuid* [Internet]. 2011 [Consultado el 8 de marzo del 2025]; 2(1): 138 – 148. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732011000100007&Ing=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732011000100007&Ing=en)
8. Torres C, Campillay M, Dubó P. Barreras y facilitadores de la atención en salud de personas con cáncer en una comuna del norte de Chile: reporte cualitativo. *Enfermería (Montevideo)* [Internet]. 2024 [Consultado el 8 de marzo del 2025]; 13(1): e3400. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062024000101203&Ing=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062024000101203&Ing=es)
9. Paccha C, Saraguro S, Reyes Y, Campoverde M. Barreras en el acceso a los cuidados paliativos: Perspectivas de pacientes y familias. *MasVita* [Internet]. 2025 [Consultado el 8 de marzo del 2025]; 7(1): 8 – 25. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2665-01502025000100008&Ing=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-01502025000100008&Ing=es)
10. Quispe M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de pacientes oncológicos que reciben quimioterapia en un hospital de Chíncha. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería Oncológica] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/032f84f4-f2e7-4f25-be0c-b8344b16b1ed/full>
11. Pacheco G, Podestá L, Quevedo K, Amado J. Factores asociados a la calidad de vida en pacientes con cáncer en una unidad de terapia del dolor de la seguridad social. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2023 [Consultado el 9 de marzo del 2025]; 23(2): 62 – 70. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312023000200062&Ing=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312023000200062&Ing=es)

12. Vela J, Ramos W, Cruz J. Desafíos en la atención de los pacientes con cáncer durante la pandemia COVID-19. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Publica* [Internet]. 2020 [Consultado el 9 de marzo del 2025]; 37(3): 580 – 581. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342020000300580&Ing=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000300580&Ing=es)
13. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Guía Técnica: Identificación Segura del Paciente Oncológico. [Internet] Lima: INEN; 2024. [Consultado el 10 de marzo del 2025]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6406949/5612722-rj-n-108-2024-j-inen.pdf?v=1716841534>
14. Duque J, Cuellar D, Torres M, Téllez L. Análisis de la satisfacción percibida en la atención de salud brindada a usuarios del servicio de urgencias en una institución oncológica en Colombia. *Rev Colomb Cancerol*. [Internet] 2023; 27(4): 412 – 422 [Consultado el 9 de marzo del 2025]. Disponible en; <https://www.revistacancercol.org/index.php/cancer/article/view/987/951>
15. Tristán P, Doubova S, Saucedo A. Calidad de atención en pacientes con cáncer de próstata atendidos en México. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. [Internet] 2022; 60(3): 275 – 282. [Consultado el 10 de marzo del 2025]. Disponible en; <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10395871/pdf/04435117-60-3-275.pdf>
16. Burgueño F, Rodríguez D, Cedillo C. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. [Internet] 2021; 40(7): 704 – 710. [Consultado el 10 de marzo del 2025]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
17. Tacunan N. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción

- Junín 2023. [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Oncológica] Junín: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8783>
18. Altamiza S, Balbín E, Lizarraga R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Concepción - Junín, 2023. [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Oncológica] Junín: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8222>
19. Zevallos D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, Arequipa 2023. [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Oncológica] Arequipa: Universidad Católica de Santa Marta; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/a65ac4ee-364f-4bd4-be85-11185f40eb31>
20. Celis R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101182>
21. Mullisaca A, Cruz W. Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Essalud. Callao. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud] Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8224?locale-attribute=es>

22. Rivera S. Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2024. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/36>
23. Reynoso E. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud de los consultorios externos del Centro de Salud Potracancha. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2022. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3769>
24. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010; 26(1): 143 – 154. [Consultado el 11 de marzo del 2025]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
25. Cabello E. Calidad de la atención médica ¿paciente o cliente? Revista Médica Herediana. [Internet] 2001; 12(3): 96 – 99 [Consultado el 11 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es)
26. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre del 2014. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería] San Salvador: Universidad de El Salvador; 2015. Disponible en: <https://repositorio.ues.edu.sv/server/api/core/bitstreams/a3090edd-f2ad-450c-93be-3afa42d32f59/content>
27. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San

- Marcos; 2015 Disponible en:  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>
28. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro de Salud Pachacútec. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
29. Reina N. El proceso de Enfermería: instrumento para el cuidado. Revista Umbral Científico. [Internet] 2010; 17(1): 18 – 23 [Consultado el 12 de marzo del 2025]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30421294003.pdf>
30. Reyes J, Jara P, Merino J. Adherencia de las enfermeras/os a utilizar un modelo teórico como base de la valoración de Enfermería. Revista Ciencia y Enfermería [Internet] 2007; 13(1): 45 – 57. [Consultado el 12 de marzo del 2025] Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532007000100006&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532007000100006&lng=es)
31. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet] Ginebra; OMS; 2022. [Consultado el 13 de marzo del 2025] Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
32. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020; 20(3): 397 – 403. [Consultado el 13 de marzo del 2025]. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es)
33. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta méd. Per. [Internet]. 2023; 20(4): 308

- 313. [Consultado el 13 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es)
34. Urgell W, Gogeochea M, Nachón M, Pavón P, Montes E, Blázquez M. Calidad de la atención en pacientes oncológicos desde la perspectiva del personal de salud. *Journal of Healthcare Quality Research*. [Internet]. 2023; 38(3): 133 – 143. [Consultado el 14 de marzo del 2025]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S260364792200077X>
35. Lira C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia de un Instituto de Salud. [Trabajo académico para optar por el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Cuidado Enfermero en Oncología] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2024. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16611/Calidad\\_LiraSam-an\\_Carmen.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16611/Calidad_LiraSam-an_Carmen.pdf?sequence=1)
36. Diaz Y. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con cáncer que reciben tratamiento oncológico en un hospital nivel III, Cusco, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109027>
37. Mora A, Chiriguaya C, Rocafuerte G. Gestión de la calidad de la atención en salud. *MasVita* [Internet]. 2024; 6(1): 48 – 54. [Consultado el 14 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2665-01502024000100048&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-01502024000100048&lng=es)
38. Paravic T, Lagos M. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Cienc. Enferm.* [Internet]. 2021; 27(1): 41 – 42. [Consultado el 15 de marzo del 2025]. Disponible en:

- [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532021000100402&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532021000100402&lng=es)
39. Fabián A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú. *Horiz. Med.* [Internet]. 2022; 22(1): e1589. [Consultado el 15 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es)
  40. Luna E, Moreno J, Zurita D. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horiz. sanitario* [Internet]. 2021; 20(3): 329 – 342. [Consultado el 16 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592021000300329&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000300329&lng=es)
  41. Urquiaga M. Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales.* [Internet]. 2024; 6(11): 218 – 231. [Consultado el 16 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2739-00392024000200218&lng=es&nrm=iso](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392024000200218&lng=es&nrm=iso)
  42. Munera H. La calidad de la atención en salud, más allá de la mirada técnica y normativa. *Investigación y Educación en Enfermería* [Internet] 2011; 29(1), 77 – 86. . [Consultado el 16 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072011000100010&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000100010&lng=en&nrm=iso)
  43. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Publica* [Internet]. 2019 [Consultado el 17 de marzo del 2025]; 36(2): 288 – 295. Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es)

44. Reyes B. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de oncología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud. [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Oncología] Lima: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7900>
45. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial 527 – 2011/MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] Lima: MINSA; 2011 [Consultado el 17 de marzo del 2025] Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428\\_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf)
46. Rojas D, Yataco G. Satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de Medicina de un establecimiento hospitalario. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1123/TESIS%20ROJAS%20GAMBOA%20Y%20YATACO%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1>
47. Julcamoro M, Terán A. Nivel de satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>
48. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Revista de Salud Pública. [Internet] 2017;

- 21(2): 86 – 96. [Consultado el 18 de marzo del 2025], Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
49. Yupanqui I. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Barranca, Cajatambo . [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10939>
50. González Y, Gauto L, Portillo S, Ordano N, Rojas A, Alcaraz P. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet] 2018; 10(2): 58 – 75. [Consultado el 18 de marzo del 2025]. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en)
51. Helga J. Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Ernesto Guzmán Gonzáles, Oxapampa. [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Emergencias y Desastres].. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4461>
52. Greenwich V. Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de oncología del hospital de Lamas. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124778/Greenwich\\_HVD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124778/Greenwich_HVD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
53. Carpio I. Cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de oncología de un hospital de Lima. [Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería Oncológica] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener;

2023. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2f5d70b1-e63a-459a-8223-5c2f3b8c69dc/content>
54. Soriano S. Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17749/soriano\\_ls.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17749/soriano_ls.pdf?sequence=1)
55. Huamán J, Rojas N. Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción del usuario oncológico atendido en el Centro Oncológico del Hospital de Lamas II – E, Lamas. [Tesis para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional área del cuidado de Enfermería - Especialista en Oncología]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2024. Disponible en:  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/13161?show=full>
56. Carrasco E, Sánchez M. Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Nacional María Auxiliadora; 2023. Disponible en:  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1696/TESIS%20CARRASCO-SANCHEZ.pdf?sequence=14>
57. Díaz Y, Leiva G. Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia Hospital Jerusalén – La Esperanza Trujillo 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Trujillo: Universidad Privada

- Antenor Orrego; 2017. Disponible en:  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3664>
58. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta méd. Peru* [Internet]. 2023; 40(4): 308 – 313. [Consultado el 20 de marzo del 2025]. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es)
59. Guevara G. Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud del Centro de Salud - Patrona de Chota. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2023. Disponible en:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13300/guevara\\_ng.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13300/guevara_ng.pdf?sequence=1)
60. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Rev. cuba. enferm.* [Internet]. 2022; 37(4). [Consultado el 21 de marzo del 2025]. Disponible en:  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
61. Aguilar P, Gonzales C, Gutarra R. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por tele consulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horiz. Med.* [Internet]. 2022; 22(3): e1960. [Consultado el 22 de marzo del 2025]. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000300009&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300009&lng=es)
62. Díaz Y. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con cáncer que reciben tratamiento oncológico en un hospital nivel III, Cusco, 2022. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de salud] Lima: Universidad César

- Vallejo; 2023. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109027/D%c3%adaz\\_RY\\_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109027/D%c3%adaz_RY_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
63. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*. [Internet]. 2018; 31(4): 137-142. [Consultado el 23 de marzo del 2025]. Disponible en: <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>
64. Quesquén M. Calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del seguro integral de salud en el servicio de hospitalización en el Hospital Regional Lambayeque. [Trabajo de investigación para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2024. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14676/quesquen\\_mmm.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14676/quesquen_mmm.pdf?sequence=1)

**ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>Hi:</b> Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025 <b>H0:</b> No existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025.</p>	<p><b>V1</b>  <b>Calidad de Atención</b></p>	<p><b>Método de investigación</b> Hipotético deductivo Enfoque será cuantitativo <b>Tipo de investigación</b> Aplicada <b>Diseño de la investigación</b> No experimental, Corte transversal Correlacional <b>Población y muestra</b> La población estará conformada por 604 usuarios del consultorio externo de oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, y la muestra estará conformada por 235 usuarios de este consultorio externo.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimension humana y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre la calidad de atención en la dimension humana y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hi1:</b> Existe relación directa entre la calidad de atención en la dimensión humana y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco. <b>Ho1:</b> No existe relación directa entre la calidad de atención en la dimensión humana y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p>	<p><b>V2</b>  <b>Satisfacción del usuario</b></p>	<p><b>Técnica e Instrumentos:</b> La técnica que se aplicará en este estudio será la encuesta; y como instrumentos se emplearán el cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción del usuario de oncología..</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimension técnica – científica y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención en la dimension técnica – científica y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del</p>	<p><b>Hi2:</b> Existe relación directa entre la calidad de atención en la dimensión técnica – científica y la satisfacción del usuario del consultorio externo de</p>		

---

Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?	Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.	Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimension interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?	Analizar la relación entre la calidad de atención en la dimension interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.	<p><b>Ho2:</b> No existe relación directa entre la calidad de atención en la dimensión técnica – científica y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Hi3:</b> Existe relación directa entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p>
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en la dimension entorno y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?	Evaluar entre la calidad de atención en la dimension entorno y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco	<p><b>Ho3:</b> No existe relación directa entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Hi4:</b> Existe relación directa entre la calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Ho4:</b> No existe relación directa entre la calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco</p>

---

## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ONCOLOGÍA

**TITULO:** Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) usuario(a); este cuestionario forma parte de un estudio orientado a recoger información sobre la calidad de atención que se brinda a los usuarios del consultorio externo de oncología de este hospital, por lo que a continuación se le presentan algunos ítems relacionados a esta temática que deberás leer detenidamente y responder marcando con un aspa (x) en la opción de respuesta correspondiente, se garantiza que la información que brinde será tratada de manera anónima y con fines exclusivos de investigación, se agradece tu gentil colaboración.

#### I. DATOS GENERALES

##### 1. Edad:

\_\_\_\_\_ años.

##### 2. Género:

- a) Masculino
- b) Femenino

##### 3. Estado civil:

- a) Soltero(a).
- b) Casado(a).
- c) Conviviente.
- d) Separado(a).
- e) Viudo(a).

##### 4. Grado de escolaridad

- a) Primaria completa.
- b) Secundaria incompleta.
- c) Secundaria completa.
- d) Superior incompleta.
- e) Superior completa.

##### 5. Condición de usuario

- a) SIS
- b) Particular

#### II. DATOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE ONCOLOGÍA

N°	REACTIVOS	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
I.	DIMENSIÓN HUMANA				

1	El personal de salud lo saluda cordialmente, llamándote por tu nombre y apellido cuando ingresas al consultorio.				
2	El personal de salud le brinda confianza para expresar el problema por el que acude a consulta externa.				
3	El personal de salud aplica la empatía al brindar la atención en este consultorio externo.				
4	Consideras que el médico que te atiende te examina según tu problema de salud.				
5	El personal de salud que lo atiende en este consultorio externo utiliza palabras sencillas de fácil comprensión.				
6	El personal de salud lo trata con amabilidad y respeto durante la atención en este consultorio externo.				
<b>II.</b>	<b>DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA</b>				
7	El personal de salud lo atiende respetando el orden de llegada al consultorio oncológico.				
8	Obtienes con facilidad las citas para ser atendido(a) en el consultorio externo de Oncología.				
9	El tiempo que brinda el médico y personal de salud para la atención en este consultorio externo es suficiente.				
10	Las indicaciones que te brinda el médico en sus recetas son claras y entendibles.				
11	El personal de salud le explica los procedimientos que realiza en la consulta externa y la duración de cada uno de ellos.				
12	El personal de salud respeta tu privacidad durante la atención que brinda en el consultorio externo.				
13	El personal de salud brinda información				

	adecuada sobre el tratamiento y los cuidados que debe realizar en el hogar para el control de su enfermedad.				
<b>III.</b>	<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>				
14	El personal de salud que le atiende en el consultorio externo de Oncología le inspira confianza				
15	El médico que lo atiende en el consultorio externo muestra interés por solucionar tus problemas de salud.				
16	El médico te brinda el tiempo necesario para contestar tus dudas e interrogantes sobre tu problema de salud.				
17	El personal de salud lo trata con amabilidad, respeto y paciencia durante la atención en este consultorio externo.				
18	El médico y personal de salud del consultorio le indicaron con palabras sencillas de entender el tratamiento y cuidados que deben realizar en el hogar para el control de tu enfermedad.				
19	El personal de salud le brinda sesiones educativas sobre los cuidados, tratamiento, complicaciones y efectos secundarios de tu enfermedad.				
20	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres cuando recibe atención en este consultorio externo.				
<b>IV.</b>	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>				
21	La señalización del consultorio externo de Oncología es adecuada para orientar a los usuarios oncológicos y sus familiares.				
22	El consultorio externo de Oncología se encuentra limpio, ventilado e iluminado durante la atención sanitaria.				
23	El consultorio externo de Oncología cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención				

24	La sala de espera del consultorio de Oncología se encuentra limpia, ventilada e iluminada.				
25	El ambiente donde se administra tratamiento oncológico es agradable, iluminado y de temperatura cálida				
26	Los servicios higiénicos se encuentran en lugares limpios, ventilados y de fácil acceso en el hospital.				

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE ONCOLOGÍA

**TITULO:** Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) usuario(a); este cuestionario se aplica buscando el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de oncología de este nosocomio, por lo cual se le presentan algunos ítems sobre esta temática que deberá leer detenidamente y responder marcando con un aspa (x) en la opción de respuesta correspondiente, se garantiza que la información que brinde será tratada de manera anónima y con fines exclusivos de investigación, agradezco su colaboración.

N°	REACTIVOS	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>I.</b>	<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>				
1	¿El personal de salud lo atiende sin diferencia alguna en relación con otros usuarios?				
2	¿El personal lo atiende respetando el orden de llegada al consultorio externo?				
3	¿El personal de salud lo atiende respetando el horario establecido para la atención en el consultorio externo.				
4	¿El consultorio externo cuenta con los mecanismos necesarios para presentar alguna queja o reclamo sobre la atención sanitaria?				
5	¿La farmacia del hospital cuenta con los fármacos o medicamentos que receta el médico durante la atención en el consultorio externo?				
<b>II.</b>	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
6	¿La atención en el área de admisión del hospital fue rápida?				

7	¿El tiempo que tiene que esperar para ser atendido en el consultorio externo de Oncología es corto?				
8	¿La atención en el consultorio externo de Oncología fue rápida?				
9	¿Los análisis de laboratorio solicitados por el médico tratante				
10	¿Cuándo presentaste alguna dificultad en tu salud el personal de consultorio externo lo resolvió rápidamente?				
<b>III.</b>	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>				
11	¿El personal de salud respeta la privacidad durante la atención en el consultorio externo?				
12	¿El médico encargado de la atención le realiza un examen físico minuciosa para identificar problemas de salud en la consulta externa?				
13	¿El personal de salud le brindó el tiempo necesario para que realizar sus dudas y preguntas sobre su enfermedad?				
14	¿El personal de salud le inspira seguridad y confianza durante el proceso de atención en el consultorio externo?				
15	¿El personal de salud realiza intervenciones seguras y adecuada en la atención de los pacientes en el proceso de consulta externa?				
<b>IV.</b>	<b>DIMENSIÓN EMPATIA</b>				
16	¿El personal de salud lo trata con respeto y paciencia cuando brinda atención en la consulta externa?				
17	¿El personal de salud brinda un trato amable, cálido y respetuoso a los usuarios del consultorio externo de Oncología?				

18	¿El personal de salud mostró interés en dar solución a los problemas por los que acudió al consultorio externo de Oncología?				
19	¿Te sientes satisfecho(a) con la atención que brinda el personal de salud en el consultorio externo de Oncología?				
20	¿El personal de salud de consulta externa le informa sobre las medidas que debe realizar en el hogar para tener una buena condición de salud?				
<b>V.</b>	<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>				
21	¿Te sientes satisfecho(a) con la comodidad en la atención que se brinda en los ambientes de consulta externa oncológica?				
22	¿Te sientes satisfecho(a) con la iluminación del ambiente durante la atención en el consultorio externo de Oncología?				
23	¿Te sientes satisfecho(a) con la disponibilidad de equipos y materiales durante la atención en el consultorio externo de Oncología?				
24	¿Te sientes satisfecho(a) con la ventilación y comodidad de asientos en la sala de espera de la consulta externa de Oncología?				
25	¿El consultorio externo de Oncología cuenta con materiales e insumos que permiten brindar una buena calidad de atención a los usuarios oncológicos?				

### Anexo 3. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigador : Adderly Jara Salas  
 Título : “Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025”

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2025”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener El propósito es: establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio externo de Oncología de este nosocomio

#### Procedimientos:

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

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

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados 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.

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

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no 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 la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### Derechos del participante:

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 y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Lic. **Adderly Jara Salas** al 964850010 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

#### CONSENTIMIENTO

Acepto 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:**

---

**Tesista**

**Nombre:**

**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
- 4%  Publicaciones
- 8%  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
- 4% Publicaciones
- 8% 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	3%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	1%
3	Trabajos entregados	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-08-29	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-03-19	<1%
5	Trabajos entregados	Submitted on 1693193162564	<1%
6	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-06	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2024-01-28	<1%
9	Trabajos entregados	Submitted on 1687388550099	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-12-12	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2023-11-18	<1%