



Universidad
Norbert Wiener

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

Trabajo Académico

Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción en el
paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025

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

Presentado por:

Autora: Rodríguez Diaz, Ariannet Macdelinez


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7747-1909>

Asesora: Mg. Gil Miranda, Elizabeth Maribel

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

Lima – Perú

2026

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

Yo, **RODRIGUEZ DIAZ ARIANNET MACDELINEZ**, con código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7747-1909> Egresada(o) de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, **SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA ONCOLÓGICA**, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL PACIENTE ONCOLÓGICO EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN SURCO, 2025”**, Asesorado por el Docente **GIL MIRANDA ELIZABETH MARIBEL**, DNI 09774617, CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6440-6454>, tiene un índice de similitud de 5%, con oid: 14912:572135825, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 RODRIGUEZ DIAZ ARIANNET MACDELINEZ
 CE N°: 002512954



.....
 Firma del Asesor
 GIL MIRANDA, ELIZABETH MARIBEL
 DNI N° 09774617

Lima, 01 de Abril del 2026

Dedicatoria

A Dios, por la fortaleza que me brinda y por guiarme siempre en mi educación; a mis padres Lesbia Díaz de Rodríguez y Marcelo Eduardo Rodríguez Vélez que siempre me orientan en lo que es lo mejor para mí, a mi esposo Oscar Añez que no solo me acompaña en la vida si no que también me apoya en todo para que logre mis metas; a mi motor que son mis hijos y más grande inspiración para seguir y poder apoyarlos mejor más adelante.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la universidad Norbert Wiener por permitirme obtener tan valiosos conocimientos de esta linda especialidad. Quiero expresar mi gratitud a Dios por estar siempre en las metas de mi vida y encaminarme en esta hermosa labor, a mi amiga Kelly Condori por su orientación ayuda incondicional. A mi familia, hijos Alexander Añez y Oscar Añez por ser mi inspiración, muchas gracias.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurado	v
Resumen	vii
Abstract	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	7
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitación de la investigación	8
1.5.1. Temporal	8
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Población o unidad de análisis	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Formulación de hipótesis	21

2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	21
3. METODOLOGÍA	22
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación	22
3.3. Tipo de investigación	23
3.4. Diseño de la investigación	23
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y operacionalización	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1. Técnica	32
3.7.2. Descripción de instrumentos	32
3.7.3. Validación	33
3.7.4. Confiabilidad	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Aspectos éticos	34
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
4.1. Cronograma de actividades	35
4.2. Presupuesto	36
5. REFERENCIAS	37
ANEXOS	48
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumentos	50
Anexo 3: Consentimiento informado	54
Anexo 4: Informe de originalidad	55

RESUMEN

Introducción: El acceso a la atención de enfermería de calidad es un derecho humano esencial para asegurar el bienestar de los pacientes con cáncer. La atención de enfermería se ajuste a las normas humanas y técnicas, que permite ofrecer un cuidado seguro, respetuoso e integral. La satisfacción de los pacientes, es un indicador esencial del rendimiento del servicio, se utiliza a menudo para medir la calidad de estos cuidados. Esta tiende a aumentar si la atención es profesional, empática y apropiada. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025. **Métodos:** Estudio de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y de corte transversal. La muestra poblacional consta de ochenta usuarios oncológicos. Se emplearán 2 instrumentos de recolección de datos previamente validados en investigaciones anteriores: cuestionario de calidad de atención de enfermería y el cuestionario de satisfacción de usuarios oncológicos, para analizar las dos variables estudiadas, se utilizará la técnica de la encuesta. Para realizar el análisis de los datos se llevará mediante el software estadístico SPSS 26. El coeficiente de correlación de Spearman será el método estadístico que se empleará para evaluar la relación entre las variables. En su relevancia ética, se respetará la autonomía y la dignidad del paciente, se promoverá la beneficencia al mejorar la atención y fomenta la justicia al identificar y reducir las disparidades en la atención en salud.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, cáncer.

ABSTRACT

Introduction: Access to quality nursing care is an essential human right to ensure the well-being of cancer patients. Nursing care adheres to humanistic and technical standards, enabling the provision of safe, respectful, and comprehensive care. Patient satisfaction is a key indicator of service performance and is often used to measure the quality of care. It tends to increase when care is professional, empathetic, and appropriate. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction among cancer patients at a private clinic in Surco, 2025. **Methods:** This applied study uses a quantitative approach, a non-experimental design, and a correlational, cross-sectional study. The sample consists of eighty cancer patients. Two data collection instruments, previously validated in prior research, will be used: a nursing care quality questionnaire and a cancer patient satisfaction questionnaire. The survey technique will be used to analyze the two variables studied. Data analysis will be performed using SPSS 26 statistical software. Spearman's rank correlation coefficient will be the statistical method used to evaluate the relationship between the variables. In its ethical relevance, it will respect the autonomy and dignity of the patient, promote beneficence by improving care, and foster justice by identifying and reducing disparities in health care.

Keywords: Quality of care, satisfaction, cancer.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el 2025, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año, entre 5,7 y 8,4 millones de individuos que residen en naciones con ingresos medianos y bajos mueren como resultado de la mala calidad del cuidado sanitario. Esto equivale a un máximo del 15% de los fallecimientos en esos países. En tal sentido, que la mejora de la calidad de los sistemas sanitarios haría posible prevenir 2,5 millones de muertes por problemas cardiovasculares, 900 000 por tuberculosis, un millón de fallecimientos de recién nacidos y el cincuenta por ciento de las muertes maternas (1).

Por otro lado, a nivel mundial nos enfrentamos a un problema de sanidad pública tal como es el cáncer, y se espera que el número de pacientes con cáncer se incremente hasta un 81% en las próximas dos décadas. Actualmente existen unas tasas de crecimiento, que produce cambios en la vida y produce envejecimiento en las personas, según las estimaciones del Observatorio Global del Cáncer (GLOBOCAN), se proyecta que para el 2040 habrá un incremento de 60% en el número de casos, llegando a 21,7 millones de nuevos diagnósticos de cáncer y 13,1 millones de muertes asociadas a esta patología (2).

En España en el año 2025, se encontró que muchas de las necesidades de los pacientes no han sido atendidas en relación a sobrevivientes de pacientes con cáncer: por ejemplo, en una muestra multicéntrica, el 46,9% de los participantes reportaron insatisfacción en sus necesidades en cuanto a soporte económico, gestión de efectos adversos, apoyo psicológico, información y atención integral. Es en este contexto, la calidad de la atención de enfermería se vuelve fundamental, porque el cuidado integral puede aliviar gran parte de esas deficiencias, si se responde apropiadamente a las necesidades sociales, emocionales y físicas del paciente (3).

Asimismo, en las naciones de ingresos elevados, como Suiza, Irlanda, Singapur, Noruega y Estados Unidos, en el 2023, el 10% de los pacientes experimentan daños al ser tratados en hospitales. Además, se estima que 7 de cada 100 personas hospitalizadas pueden adquirir una infección vinculada con la atención médica. Por otro lado, la atención de calidad insuficiente en los países con ingresos bajos y medianos (Chad y la República Democrática del Congo), causa entre 5,7 y 8,4 millones de muertes cada año. Esta cifra equivale a un 15% del total de fallecimientos en esos países. En otras palabras, hay un elevado grado de insatisfacción generalizada, especialmente en los países en vías de desarrollo (4).

En las Américas, el cáncer es la segunda causa más frecuente de fallecimiento; se estima que en 2021 hubo 4 millones de personas a las que se les diagnosticó por primera vez. Cerca del 57% de los casos nuevos de cáncer y el 47% de las muertes por esta enfermedad ocurrieron en individuos que tenían como máximo 69 años. Los cánceres de pulmón, próstata y colorrectal fueron los más frecuentes entre hombres; los de mama, pulmón y colorrectal existieron entre las mujeres (5). Esta prevalencia elevada demanda de servicios oncológicos de calidad y oportunos; sin embargo, la atención es deficiente, ya sea por demoras, falta de información, trato inadecuado o el manejo de síntomas que no es suficiente, lo que genera insatisfacción de los pacientes.

En Latinoamérica, en el 2020 la elaboración y aplicación de políticas sanitarias eficaces siguen siendo escasas, lo cual repercute de manera negativa en la calidad y el acceso a los servicios de salud. Un estudio en Brasil, muestra que el 98% de los habitantes considera que el sistema sanitario es ineficaz. Esto pone de manifiesto grandes disparidades en términos de infraestructura, recursos humanos, financiamiento y gestión. Esta percepción no solo crea desconfianza y desigualdad en el acceso, sino que tiene un impacto directo en la salud de las personas al elevar

los riesgos de complicaciones, demoras diagnósticas y discontinuidad en los tratamientos, situaciones que pueden poner en peligro incluso la vida de los pacientes (6).

Una investigación en Perú, realizado en el 2023 muestra que el 41,2% de los pacientes oncológicos tuvieron calidad de vida era regular y el 29,4% baja. Por otro lado, la calidad de vida proporciona información acerca del impacto que tienen la enfermedad y su tratamiento, reconociendo problemas comunes con métodos adecuados para solucionarlos. En naciones con recursos limitados o medianos, como el Perú, la calidad de vida está vinculada con las tasas de mortalidad y supervivencia por cáncer, lo cual contribuye al inicio y/o a la consolidación de programas de cuidados paliativos (7).

En Lima, en el 2022 un estudio revela que la atención de enfermería no es la adecuada, es decir, con escasa empatía, ausencia de comunicación apropiada, poco apoyo emocional, retrasos o deshumanización en la atención y el cuidado, puede generar descontento en los pacientes oncológicos. Se observado que en los pacientes con pacientes que reciben quimioterapia, la satisfacción se reduce significativamente si ellos perciben un "cuidado de enfermería regular o bajo (8).

En este contexto, la función propia de enfermería es de suma importancia, lo que hace necesario contar con enfermeras con habilidades de liderazgo conocimientos y capacitación para un ejercicio avanzado. Dicha práctica involucra a profesionales con amplios conocimientos, competencia clínica y experiencia comprobada, y que además tengan capacidad para tomar decisiones clínicas complejas (9). La información es un punto fundamental dentro del servicio prestado de enfermería, una buena comunicación enfermera/paciente paciente/familiar contribuye a un buen adiestramiento más eficaz, la comprensión de emociones, la apropiada proporción de tratamientos, etcétera , ya que se tiene la complicada labor de explicar sobre

la enfermedad con el enfermo y la familia, igualmente hacer frente la intranquilidades psicológicas, físicas y espirituales (10).

En la satisfacción del paciente oncológico, un estudio en el 2022 en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas IREN SUR – Arequipa, muestra que el 18,3% de los pacientes tuvieron una insatisfacción en la atención. En tal sentido, para que la persona se sienta escuchada y entendida por el personal, sus opiniones y puntos de vista deben ser tomada en cuenta, respetados y atendidos tanto como sea posible, dándoles la importancia que merecen demostrando afecto y preocupación. Satisfacer estas necesidades requiere de un equipo de trabajando en conjunto, pero recae principalmente en la enfermera oncóloga debido a que pasa más tiempo con el paciente, lo asiste más de cerca y se encarga de satisfacer sus necesidades básicas (11).

A nivel local en el centro privado de prevención y tratamiento contra el cáncer llamado Oncoesperanza ubicado en el distrito de surco , teniendo como referencia que una mala calidad de atención del personal de enfermería podría ocasionar insatisfacción de los usuarios y su salud se ve afectada, más aún cuando el tratamiento tiene un costo financiero elevado para los pacientes oncológicos y esto genera pérdidas económicas, aumentando su vulnerabilidad e impactando en cómo se percibe la calidad de la atención que reciben.

Dado que varios tratamientos oncológicos conllevan a gastos directos con sus propios recursos, esta carga financiera le agrega una dimensión crucial a la atención, incluso si el cuidado clínico es apropiado y conlleva a la deserción del tratamiento o problemas para mantener un seguimiento constante, generando también una mala imagen institucional, ya que se ha observado que los pacientes en esta área vienen presentando molestias sobre la atención que reciben lo cual los lleva a sentir cierta disconformidad; por lo expuesto esto motivó formulan los siguiente formulación del problema.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025

1.3.2. Objetivos específicos

-Identificar cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco, 2025

-Identificar cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco, 2025

-Identificar cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco, 2025

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La base teórica de la investigación se fundamenta en el valor y el análisis de la calidad del cuidado de la enfermera, teniendo como punto de referencia la experiencia y percepción de los pacientes oncológicos que son tratados en la clínica privada de Surco, empleando dos teorías de enfermería para la variable calidad de atención de enfermería: la Teoría de Jean Watson, indica que el cuidado humano enfatiza la atención holística, la relación enfermera-paciente y relación los aspectos emocionales y físicos de la atención; mientras que, la Teoría de la adaptación de Callista Roy, considera al paciente como un ser que se adapta a los cambios físicos, psicológicos y sociales, y que la capacidad de la enfermera es fundamental para apoyar la adaptación del paciente a la enfermedad.

Las teorías que sustentan la variable satisfacción del paciente oncológico, incluyen: La teoría del déficit de autocuidado, formulada por Dorothea Orem, propone que los seres humanos poseen la habilidad innata de cuidarse a sí mismos; no obstante, pueden perderla total o parcialmente a causa de dolencias, limitaciones físicas o emocionales o circunstancias complejas relacionadas con la salud. La función del personal de enfermería es detectar las necesidades verdaderas del paciente y ayudar, reemplazar o facilitar las tareas que este no puede llevar a cabo cuando hay un déficit de autocuidado; y la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau sostiene que la enfermería es esencialmente una relación terapéutica entre el paciente y la enfermera. Esta relación se desenvuelve en cuatro etapas: la orientación, la identificación, la explotación y la resolución, en las que la enfermera cumple diferentes funciones.

1.4.2. Metodológica

Estudio de método hipotético deductivo, debido a que genera conocimiento e intentar probar las hipótesis científicas. De enfoque cuantitativo, dado que se busca evaluar fenómenos o eventos medibles; tipo aplicada, pues está orientado a solucionar problemas prácticos y a optimizar el desempeño profesional en un contexto determinado; y de diseño no experimental, puesto que la investigadora solo medirá y observará las variables tal como se presentan de manera natural, sin modificar el contexto. Se emplearán dos instrumentos que han sido validados con anterioridad y que han probado ser eficaces para obtener la información: un cuestionario que mide la calidad del servicio de enfermería según el estudio de Altamirano, et al., 2023 un trabajo adaptado a nuestra realidad peruana nacional y otro cuestionario de satisfacción de los pacientes oncológicos propuesto por el MINSA, 2011 y utilizado también por Altamirano, et al en el año 2023. Estas herramientas permitirán conocer no solo el desempeño de los trabajadores de la salud, sino también las verdaderas sensaciones de quienes reciben la atención.

1.4.3. Práctica

La investigación es muy útil en términos prácticos, ya que ayudará a determinar qué dimensiones de la calidad de atención de enfermería tienen un impacto sobre la satisfacción de los pacientes oncológicos, lo cual guiará modificaciones específicas en los procedimientos asistenciales del servicio. Si se relacionan la calidad de atención con la experiencia del paciente, los resultados pueden orientar mejoras en el entrenamiento del personal, los protocolos de enfermería y la atención centrada en el paciente. Esto tiene como propósito ofrecer cuidados más humanos, eficaces y eficientes. Finalmente, esto mejora la salud integral de los pacientes (física, emocional y social) y optimiza la utilización de recursos institucionales, fomentando así un servicio de oncología más eficiente, respetuoso y sostenible.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Espacial

Este estudio se llevará a cabo en la clínica privada del distrito de Surco, que se encuentra en la avenida Los Próceres, cuadra 13, Lima, Perú.

1.5.2. Temporal

La investigación se llevará a cabo desde noviembre de 2025 hasta febrero de 2026.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Usuarios oncológicos que acuden a la consulta externa del servicio de oncología.

2.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Kurek et al., (12), 2025, Polonia, realizaron un estudio con el objetivo “Determinar el grado de satisfacción de los pacientes con mieloma múltiple con relación a la calidad del cuidado de enfermería en unidades oncológicas polacas”. Estudio cuantitativo, no experimental y relacional, realizado con 140 pacientes al salir de la unidad; y como instrumentos utilizaron dos cuestionarios. Los hallazgos indicaron una satisfacción de 74,4%. Se obtuvieron como resultados que no se encontraron discrepancias significativas en cuanto a género o tipo de tratamiento; así como una mejora positiva entre el tiempo de hospitalización y la satisfacción. La satisfacción y la experiencia con el cuidado de enfermería son moderadas, por lo que se sugiere que se incremente la calidad del cuidado, sobre todo para los pacientes de edad avanzada. Concluyeron que la experiencia y satisfacción con la atención de enfermería en oncología es moderada.

Pabón y Palacio, (13), 2020. Colombia, ejecutaron una investigación con el objetivo “Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, en el que participaron 3185 pacientes a los cuales se les realizó una encuesta. Los resultados muestran que el sexo femenino fue el más prevalente, al representar un 59,7%. Por otra parte, el 83,1% de los usuarios calificaron el nivel de servicios como satisfactorio. Concluyendo en que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena.

Galván y Mañez , (14),2023, en Ecuador, realizaron una investigación con el fin de “determinar el nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil”. El estudio fue observacional. Participaron 345 pacientes. El instrumento que fue la encuesta Los resultados arrojaron que el 87% de los pacientes estuvieron muy satisfechos con la atención, el 12% satisfechos y el 1% en nivel regular. Concluyen que la atención a los usuarios puede verse afectada por la presencia de nudos críticos los cuales son situaciones que afectan el correcto funcionamiento de procedimientos técnicos, operativos o gerenciales de una organización como el tiempo de espera para hospitalización y el tiempo de espera dentro de la institución para la asignación de cama.

Lázaro et al. ,(15), 2021, en Cuba. realizaron una investigación con el objetivo “Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados en Cuba, entre 2016 y 2021”. El estudio fue cuantitativo de diseño descriptivo, de corte transversal, en el que participaron 5433 pacientes a quienes se les facilitó un cuestionario. La media de expectativas en la dimensión de elementos tangibles fue 6,19% y la de percepciones fue 6,59%; para la dimensión confiabilidad, las medias fueron 6,20% (expectativas) y 6,59% (percepciones). En capacidad de respuesta, las medias fueron 5,85% (expectativas) y 5,98% (percepciones); en seguridad: 6,26% (expectativas) y 6,63% (percepciones). En empatía se registraron medias de expectativas por 6,21% y de percepciones por 6,61%. Se identificó desde la perspectiva de los usuarios altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería.

Martínez, (16), 2021, en México, realizó una investigación con el objetivo de “Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa del Seguro Social San

Luis Potosí”. Se hizo un estudio observacional, descriptivo, transversal; el cual se desarrolló simultáneamente con una población mexicana de 384. Utilizando como instrumento dos cuestionarios. El 63% de los que participaron presentaron un alto grado de satisfacción, el 22% alcanzando una calificación de excelencia; el 40% obtuvieron excelente evaluación de orientación al tratamiento médico. Concluye que la orientación proporcionada por el médico, así como sus conocimientos que son satisfactorios para los usuarios. La revisión del médico al paciente y el sistema de citas mensuales, los cuales obtuvieron evaluaciones muy bajas en sus respectivas categorías.

2.1.2. A nivel nacional

Nizama y Requena, (17),2025, en Lima, realizaron un estudio con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico con tratamiento ambulatorio en un nosocomio de Lima, 2024”. Estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional y transversal con una muestra de 171 pacientes con cáncer. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios sobre calidad de atención y satisfacción del paciente, y el análisis de datos se hizo con SPSS v.27 y Microsoft Excel. El 50,3% de los pacientes eran varones y el 49,7% eran mujeres; el 35,1% contaba con una edad de 61 años o más. El 90,1% calificó la calidad de atención como buena, resaltando la comunicación, el trato digno y la accesibilidad. La satisfacción general fue del 78,9%. Concluyeron que existe relación entre la satisfacción de los pacientes oncológicos y la calidad de atención brindada por enfermería.

Díaz, (18),el 2022, en Cusco, realizó una investigación con el objetivo de “identificar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con cáncer que recibe tratamiento oncológico en un Hospital nivel III, Cusco, 2022”. Se siguió una metodología cuantitativa, de tipo

básica y diseño no experimental correlacional, con una muestra 207 pacientes, a quienes se les suministró dos cuestionarios para recolectar datos. Se tuvo como resultado que, de los 207 pacientes, el 56% indican que la calidad de atención es buena, seguido del 36,0% que lo ubican en la categoría regular; así también, el 62,3% consideró que el nivel de satisfacción acerca de la atención es regular y solo el 17,4% manifestó una alta satisfacción, lo que llevó a concluir que la calidad de atención guarda relación con la satisfacción del paciente.

Altamiza et al., (19), el 2023, en Junín, el estudio tuvo como objetivo “determinar la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes oncológicos del servicio de quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades neoplásica, Concepción – Junín 2023”. Estudio cuantitativo, básico con diseño no experimental transversal de tipo descriptivo y correlacional la población fue 400 pacientes oncológicos a quienes se le suministro dos cuestionarios. Los resultados muestran que el 10,7% manifestaron alto nivel de calidad de atención, el 81% indicaron nivel medio y el 8,2% nivel bajo. Por otro lado, el 11,2% tuvieron satisfacción alta, el 80,6% satisfacción media y el 8,2% satisfacción baja. Concluyen que tanto la calidad de atención de enfermería como la satisfacción del paciente con cáncer fue media en el servicio de quimioterapia.

Zevallos , (20), en el 2023, en Arequipa, realizó un estudio que tuvo como objetivo “determinar la relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente Oncológico del Área de Emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, Arequipa 2022”. La metodología del estudio fue observacional de campo, no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se seleccionó a 152 pacientes quienes respondieron dos cuestionarios aplicados. Los resultados mostraron la calidad de atención de enfermería fue alta 64,5%, mientras que el 66,4% estuvo satisfecho. Concluyendo que existe

relación significativa alta entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad de atención

La calidad de la atención es ofrecer asistencia accesible de manera equitativa, con una capacidad técnica del talento humano acorde a los recursos disponibles, para alcanzar la satisfacción y fidelización del cliente (21). Según Rocío et al. la calidad en la atención de la salud se mide a través de una infraestructura apropiada, la estandarización de los procesos fundamentales y el alcance de resultados que cumplen con las expectativas del paciente y posibilitan una retroalimentación cuando se identifican oportunidades para mejorar la calidad en la atención de la salud se mide a través de una infraestructura apropiada, la estandarización de los procesos fundamentales y el alcance de resultados que cumplen con las expectativas del paciente y posibilitan una retroalimentación cuando se identifican oportunidades para mejorar continuamente (22).

2.2.1.1 Calidad de atención de enfermería

Conjunto de acciones intencionadas, organizadas y sistemáticas que el equipo de enfermería ejecuta con el fin de fomentar, sostener o restablecer la salud del paciente, prevenir enfermedades y ofrecerle comodidad física, emocional y social al individuo, teniendo en cuenta su dignidad, derechos y necesidades particulares. Incluye una variedad de factores, como los elementos técnicos y las cuestiones afectivas relacionadas con la actitud, el compromiso y la dedicación (23). Por lo tanto, la práctica del cuidado de enfermería implica establecer un cuidado que se centra en diversos procesos, como el juicio clínico, la integración de principios y valores,

el análisis crítico, la fundamentación del motivo por el cual se lleva a cabo un procedimiento, la intuición, la organización de los recursos y la valoración de la calidad de las intervenciones (24).

La enfermera se involucra en la atención de las necesidades del paciente y en la protección del ambiente, generando condiciones favorables para que el cuerpo reaccione de manera positiva frente al daño. Estos cuidados son integrales porque abarcan las necesidades humanas a nivel físico, psicológico y cultural. Cada necesidad insatisfecha impactará la salud de la persona en su totalidad; por lo tanto, la enfermera necesita habilidades que posibiliten al paciente manifestar sus preocupaciones y robustecer su personalidad, mediante una relación humana basada en confianza y empatía, que le permita a la enfermera conocer al paciente para el cual brindará su atención (25).

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad de atención

Urgell considera tres dimensiones de la calidad de atención fundamentada en el modelo de Donabedian: la dimensión interpersonal, la dimensión técnica y la dimensión entorno (26).

Dimensión interpersonal

En el servicio de quimioterapia, cada palabra, mirada y gesto entre la enfermera y el paciente tiene la capacidad de hacer una gran diferencia. No solo es cuestión de implementar un tratamiento, sino también de brindar apoyo cálido en un momento complicado. La calidad del cuidado es superior más allá de lo técnico: ser cercano, prestar atención al escuchar, inspirar confianza y ofrecer soporte emocional transforma la experiencia. El rol de la enfermera oncológica es indispensable para el bienestar del paciente, en lo que respeta al ámbito biopsicosocial del mismo. No es solo cuestión de solo administrar un tratamiento, sino de estar presente y acompañar desde lo emocional. Saber escuchar, mirar a los ojos, comunicarse con claridad y tener empatía eso es lo que marca la diferencia (27).

Dimensión técnica

Significa aplicar con exactitud el saber científico con la implementación de innovaciones tecnológicas, con el propósito de asegurar una atención que sea confiable, puntual y estable en el tiempo. Esta dimensión mide la actuación técnica del personal, garantizando que los cuidados se ejecutarán a tiempo de acuerdo con las necesidades del, de manera continua y apropiada, sin ocasionar riesgos al paciente. En este escenario, la enfermera con especialización en cuidados oncológicos, gracias a sus habilidades en tecnología, ética y clínica, juega un papel fundamental en la al mejorar la calidad del cuidado y aumentar la satisfacción del usuario, asegurar una que sea exacta atención , holística y humanizada (28).

Dimensión entorno

El ambiente en el que la enfermera atención presta no es simplemente un lugar físico, sino que es una parte esencial en la experiencia del paciente. Desde un asiento una habitación bien ventilada, una luz cálida o una atmósfera cómoda, hasta algo tan básico como sentir que no te encuentras solo. La enfermera oncológica no se limita a cuidar cuerpos, sino que también cuida sentimientos. Su función es garantizar un entorno humano, íntimo, limpio y seguro, donde el paciente se sienta seguro y contenido. Asimismo, maneja recursos y sugiere mejoras para que todo funcione de manera eficaz. Debido a que, en periodos tan difíciles, tener un espacio que transmite tranquilidad y cuidado puede marcar una diferencia significativa en la recuperación y el estado de ánimo del enfermo. Eso también es una manera de curar (29).

El área de quimioterapia tiene que ser vista como un lugar cálido y seguro, no solamente un lugar donde se lleva a cabo tratamiento. Es crucial que el ambiente esté limpio, tenga buena ventilación y cuente con muebles cómodos que hagan más fácil el cuidado. Tener lugares privados también es de gran ayuda: los pacientes requieren períodos de tranquilidad, en los cuales

puedan sentirse más calmados y menos expuestos (30).

2.2.1.3 Teorías de la variable independiente

Teoría de la adaptación de Callista Roy

Está en permanente comunicación con su entorno, es decir la salud no se comprende únicamente como la carencia de enfermedad, sino también como la habilidad del individuo para adecuarse a estímulos tanto internos como externos en términos físicos, psicológicos y sociales. En esta perspectiva, el objetivo principal de la enfermería es asistir al paciente para que consiga una "adaptación positiva" a través de un cuidado integral, lo cual incluye identificar estímulos (cambios, necesidades, estresores) y fomentar respuestas adaptativas funcionales (31).

Roy señala cuatro formas de adaptación en las que una persona expresa sus respuestas: 1) el modo fisiológico (funciones básicas del cuerpo), 2) el modo de autoconcepción (concepto de uno mismo, autoestima), 3) el modo de rol funcional (cobertura de roles, tareas sociales) y 4) el modo de interdependencia (vínculos sociales, apoyo, conexión). Con esta valoración, la enfermera tendrá la capacidad de planificar intervenciones personalizadas, las cuales pueden ser de educación, salud, rehabilitación o apoyo psicológico. Todas ellas se realizarán con un enfoque holístico que considera al paciente como un individuo biopsicosocial (32).

La relación entre la Teoría de Roy y la calidad de atención de enfermería es directa, el cuidado que tiene como base la adaptación, el trabajo enfermero se dirige a responder completamente a las necesidades del paciente, fomentando su bienestar en los ámbitos emocional, físico y social. Esto ayuda a que la atención sea de calidad, porque no solo se busca tratar la enfermedad, sino también promover que el paciente pueda adaptarse y mejorar su calidad de vida (33).

Teoría de Jean Watson

Se basa en una perspectiva holística del ser humano: tiene como premisa que el paciente es un individuo completo (mente, cuerpo y espíritu) e impulsa una relación de cuidado transpersonal, o sea, un vínculo sincero, respetuoso y profundo entre la enfermera y el paciente. La teoría se basa en la premisa de que la enfermería no debe restringirse a los métodos técnicos o curativos, sino incluir también lo espiritual, humano y emocional. De acuerdo con Watson, cuidar a los humanos significa comprometerse de manera ética y moral: la enfermera tiene que asumir su papel con valores como fe, esperanza, dignidad, compasión, respeto y empatía. Además, debe reconocer la singularidad del ser humano y su vulnerabilidad (34).

Esta teoría está íntimamente ligada con la calidad de atención en enfermería: aplicarla implica brindar una atención individualizada, digna, respetuosa y centrada en el paciente, lo que tiene un efecto positivo sobre su bienestar, su recuperación y su satisfacción. Esta teoría en entornos clínicos, incluso en unidades complejas, como la de cuidados intensivos favorece una atención más integral, empática y con un enfoque humanizado, lo cual es fundamental para garantizar una buena calidad de cuidados intensivos, favorecer una atención más integral, empática y con un enfoque humanizado, lo cual es fundamental para garantizar una buena calidad del servicio. (35).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción del paciente

Es la percepción que tiene un individuo acerca de la calidad de la atención médica que ha recibido, la cual se evalúa a través del total de su experiencia y el cotejo con sus expectativas. Es un indicador fundamental de la calidad de los servicios sanitarios que incide en el resultado médico,

la lealtad del paciente y la disminución de las demandas por negligencia. Se hace una evaluación con encuestas y retroalimentación para después aplicar estrategias que optimicen la experiencia del paciente (36).

Saber cuán satisfechos están los usuarios no solamente posibilita tomar decisiones más acertadas para dirigir los servicios a prestar una atención al paciente de mejor calidad, sino que además ayuda a detectar áreas de oportunidad para perfeccionar el sistema mismo. La percepción del paciente acerca de la calidad asistencial y el cumplimiento de sus expectativas se refleja en la satisfacción que este tiene con respecto a la atención sanitaria (37).

2.2.2.1 Satisfacción del paciente oncológico

Es la valoración completa que hace el paciente con cáncer acerca de la atención que ha recibido a lo largo de su proceso de diagnóstico, tratamiento y seguimiento. Muestra hasta qué punto el sistema de salud satisface sus expectativas y necesidades, teniendo en cuenta factores como la calidad de la comunicación con el personal, el trato humano, el respaldo emocional, la información proporcionada acerca de su enfermedad, la eficacia del tratamiento de síntomas, la oportunidad en la atención y el entorno del servicio. Es un indicador esencial de la calidad de la asistencia, porque muestra lo que el paciente percibe sobre la seguridad, confianza y bienestar durante su tratamiento oncológico (38).

2.2.2.2 Dimensiones de satisfacción del paciente

Fiabilidad

Es la habilidad del servicio de realizar lo prometido de forma confiable, precisa y coherente; es decir, ofrecer lo que se espera de manera constante, sin equivocaciones, conforme a

lo que se prometió (horarios, procedimientos, cumplimiento de citas, tratamientos y resultados). La confiabilidad elevada genera la certeza de que el paciente va a recibir un cuidado apropiado, constante y en el momento indicado que la calidad sea bien percibida, es esencial no tener fallas o demoras frecuentes (39).

Capacidad de respuesta

Es cuando el personal sanitario está dispuesto y tiene la voluntad de satisfacer con prontitud las necesidades del paciente; esto incluye responder rápidamente a las solicitudes, estar disponible para ayudar, ser flexible y brindar asistencia cuando el paciente lo necesite. Esta dimensión tiene un impacto directo en la experiencia del paciente; cuando siente que sus solicitudes son atendidas con rapidez, su percepción de calidad aumenta. Sin embargo, en el ámbito clínico, la indiferencia, las demoras o la falta de respuesta pueden producir insatisfacción (40).

Seguridad

Es cuando el paciente percibe que se encuentra en un ambiente seguro, que su cuidado está a cargo de personas competentes y que las decisiones o procedimientos se llevan a cabo con responsabilidad. salud, y especialmente en situaciones vulnerables como oncología, cronicidad o procedimientos invasivos, la confianza y seguridad que el equipo brinda son esenciales para que el paciente cumpla con el tratamiento, se adhiera al mismo y esté tranquilo (41).

Empatía

La capacidad del personal sanitario para ofrecer atención individualizada, demostrar comprensión, empatía, respeto y apoyo emocional; tener en cuenta las necesidades particulares del paciente; Escuchar, comunicarse efectivamente, mostrar cercanía, trato humano y dignidad (42).

Aspectos tangibles

Se refiere a los componentes físicos del servicio, que incluye la infraestructura, el equipamiento, la limpieza, las condiciones ambientales, la apariencia de los empleados, los materiales, las instalaciones y la comodidad. En el ámbito de la salud, abarca salas, camillas y equipamiento, así como utensilios, la presentación de los empleados y la claridad del material educativo/información. La tangibilidad influye en el primer impacto y en la comodidad del paciente a pesar de que no es lo más crucial en todas las circunstancias; un ambiente seguro, agradable, bien dotado y limpio ayuda a percibir calidad y profesionalismo. Particularmente en los servicios de atención médica, pueden tener un impacto sobre el bienestar y la confianza del paciente (43).

2.2.2.3 Teorías de la variable satisfacción del paciente

Teoría del déficit de autocuidado

Esta teoría indica que los seres humanos poseen la habilidad innata de cuidarse a sí mismos; no obstante, pueden perderla total o parcialmente a causa de dolencias, limitaciones físicas o emocionales o circunstancias complejas relacionadas con la salud. La función del personal de enfermería es detectar las necesidades verdaderas del paciente y ayudar, reemplazar o facilitar las tareas que este no puede llevar a cabo cuando hay un déficit de autocuidado (44).

La satisfacción del paciente y la Teoría de Orem están directamente relacionadas: el paciente se siente más seguro, autónomo, entiende mejor su condición y participa activamente en su tratamiento cuando las intervenciones de enfermería promueven el autocuidado. Esto tiene un impacto positivo en su percepción de la calidad del cuidado y en su satisfacción total con los servicios de enfermería.

Teoría de las Relaciones Interpersonales de Peplau

Sostiene que la enfermería es esencialmente una relación terapéutica entre el paciente y la enfermera. Esta relación se desenvuelve en cuatro etapas: la orientación, la identificación, la explotación y la resolución, en las que la enfermera cumple diferentes funciones (de docente, de líder, de asesor, de sustituto y de consejero). Para Peplau, la capacidad de entender emocionalmente al paciente, la empatía y una comunicación eficaz son fundamentales para asistirlo en su experiencia con respecto a su salud y propiciar su desarrollo personal (45).

La teoría de Peplau está vinculada con la satisfacción del paciente, ya que evidencia que el nivel de comunicación, la empatía y el apoyo a nivel emocional tienen un impacto directo en cómo se percibe el cuidado. Cuando la enfermera escucha a los pacientes, responde a sus preocupaciones, genera confianza y crea un ambiente seguro desde el punto de vista emocional, estos se sienten más complacidos. Las relaciones interpersonales positivas, según estudios recientes, aumentan la satisfacción y robustecen la confianza en el personal sanitario.

2.2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de

enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco.

3.METODOLOGIA

3.1. Metodología de la investigación

Será hipotético deductivo debido a que genera conocimiento e intentar probar las hipótesis científicas. La deducción es un método lógico que busca realizar inferencias partiendo de un razonamiento formalizado y de premisas que, usando el método científico puedan ser demostradas, para obtener conclusiones (46).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo dado que se busca evaluar fenómenos o eventos medibles, en este caso aplicado a la calidad de la atención y al nivel de satisfacción del usuario externo (paciente), en una concatenación de procesos en orden riguroso, partiendo de la idea de investigación, generando objetivos y preguntas de investigación, a través de la utilización de instrumentos de medición, uso de encuestas, técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, con los cuales, se pueda procesar, analizar e interpretar los datos obtenidos (47).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente estudio es de tipo aplicada, pues está orientado a solucionar problemas prácticos y a optimizar el desempeño profesional en un contexto determinado. La indagación aplicada se centra en emplear el conocimiento teórico para enfrentar circunstancias específicas, buscando resoluciones directas y eficaces a problemas reales (48).

3.4. Diseño de la investigación

Será no experimental puesto que las variables analizadas no se alteran intencionadamente. En otras palabras, el investigador solo mide y observa las variables tal como se presentan de manera natural, sin modificar el contexto (49).

El corte será transversal dado que los datos para el presente estudio serán recolectados en un solo momento (50).

El nivel será correlacional ya que establece la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente (51).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población es el conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio, significa el universo de la investigación sobre la cual se pretenden generalizar los resultados (52). La población del presente estudio está conformada por 120 pacientes oncológicos, que reciben quimioterapia en la unidad oncológica de la Clínica privada en Surco.

3.5.2. Muestra

Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (53). Después de utilizar la fórmula para calcular la muestra, se estableció que el tamaño de esta es de 92 pacientes oncológicos. Esta cifra representa el número mínimo de participantes requerido para asegurar la validez estadística de la investigación, tomando en cuenta un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Para obtener la muestra de estudio, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N: Población = 120

p: proporción de pacientes oncológico = 50%

q: proporción de pacientes sin cáncer = 50%

Z: nivel de confianza al 95%, Z = 1.96

e: error máximo permitido; e = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 120}{120 \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 92$ pacientes oncológicos.

3.5.3. Muestreo

En esta investigación se aplicará un muestreo probabilístico y aleatorio, garantizando que cada uno de los integrantes de la población tenga las mismas probabilidades de ser escogidos.

Para ello se realizará un muestreo aleatorio simple, representación justa de los pacientes de la

unidad oncológica de la Clínica privada en Surco (54).

3.5.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Pacientes oncológicos internados en una Clínica privada en Surco.
- Pacientes oncológicos programados para que reciban tratamiento de quimioterapia de manera ambulatoria.
- Pacientes que ya estén recibiendo tratamiento de quimioterapia por varios cursos de manera ambulatoria.
- Pacientes oncológicos internados en una Clínica privada en Surco, que de manera voluntaria firmen su consentimiento para participar en el estudio.
- Pacientes oncológicos preferiblemente adultos y ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- Pacientes no oncológicos internados en una Clínica privada en Surco.
- Pacientes oncológicos internados en una Clínica privada en Surco, que no hayan dado su consentimiento para participar en el estudio.
- Pacientes oncológicos internados en una Clínica privada en Surco, inferior a septiembre del 2023.
- Pacientes oncológicos que no sean adultos.

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1 Calidad de atención del personal de enfermería	Es el conjunto de actividades que las instituciones de salud y los servicios asistenciales realizan en el proceso de atención, tanto desde el punto de vista humano como técnico, en red para lograr el efecto deseado por los prestadores y usuarios en términos de eficiencia. y seguridad, eficacia y satisfacción del usuario (21).	La operacionalización de la variable, se realizará por medio de un cuestionario debidamente validado y que se encuentra enfocado en las dimensiones interpersonal, técnica y entorno.	Interpersonal	Respeto Cordialidad Educación al paciente	Ordinal	Baja: 16 - 26 puntos. Moderada: 27 - 37 puntos. Alta: 38 - 48 puntos.
			Técnica	Oportuno Segura Continuo		
			Entorno	Iluminación Ventilación Privacidad Limpio		
V2 Satisfacción en el paciente oncológico	El cumplimiento de parte de la organización de salud,	Se realizará por medio de un cuestionario enfocado a medir 5 dimensiones:	Fiabilidad	Duración del tiempo de espera y precisión en la información Rapidez en la atención Comunicación clara y adecuada	Ordinal	Baja: 22 - 36 puntos.

	referente a las percepciones y expectativas de los pacientes oncológicos en relación con los servicios que ofrece (35)	fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El cual será aplicado en los pacientes del servicio oncológico.	Capacidad de respuesta	Rapidez en la respuesta Accesibilidad del servicio Apoyo y orientación	Moderada: 37 - 51 puntos. Alta: 52 - 66 puntos.
			Seguridad	Disposición para atender Conducta profesional Confianza y fiabilidad	
			Empatía	Atención personalizada Empatía y comprensión del usuario	
			Aspecto tangible	Instrumental visual Aspecto y bienestar del Servicio Equipamiento Imagen propia	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En el desarrollo de la investigación la técnica de estudio a utilizar será la encuesta, es un método para recopilar datos que implica conseguir información de un grupo de personas a través de dos cuestionarios estructurados con preguntas, el cual será aplicado de forma consistente a todos los participantes (55).

Se utilizará como instrumento para la calidad de atención de enfermería un cuestionario de autoría de Altamirano, Balbín y Lizárraga 2023.

Para la satisfacción de los pacientes oncológicos se empleará el cuestionario elaborado y aprobado por los especialistas del MINSA y aplicado en Perú por Altamirano, Balbín y Lizárraga en el 2023.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento de la variable 1

La variable 1 calidad de atención de enfermería será medida a través de un cuestionario de autoría de Altamirano, Balbín y Lizárraga en el 2023 y aplicado en Perú quien, en su tesis elaboró, validó y aplicó un cuestionario para medir la variable calidad de atención de enfermería, la misma estuvo estructurado por 16 ítems de opciones politómicas, los cuales se basan en las tres dimensiones de la variable: dimensión interpersonal conformada por 6 ítems preguntas del 1 al 6, dimensión técnica conformada por 6 ítems preguntas del 7 al 12 y dimensión entorno de 4 ítems del 13 al 16 (56).

Instrumento de la variable 2

Para medir la variable satisfacción de los pacientes oncológicos se empleará el cuestionario elaborado y aprobado por los especialistas del MINSA a través de la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medios de apoyo”, la misma que se estructura por 22 ítems de opciones politómicas, basadas en 5 dimensiones: Fiabilidad: preguntas del 01 al 05; Capacidad de respuesta: preguntas del 06 al 09; Seguridad: preguntas del 10 al 13; Empatía: Preguntas del 14 al 18; y Aspectos Tangibles: preguntas del 19 al 22 aplicado en Perú por Altamirano, Balbín y Lizárraga en el 2023 (56).

3.7.3. Validación

Ambos cuestionarios fueron validados por Altamirano, Balbín y Lizárraga en el 2023 en Perú mediante el juicio de expertos con lo cual se comprobó su validez y demostró que era aplicable. Se logró una concordancia del 100%, lo cual valida la confiabilidad y la relevancia de las herramientas utilizadas (56).

3.7.4. Confiabilidad

Los instrumentos para la medición de las variables fueron sometidos a pruebas de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach encontrando para la variable calidad de atención de enfermería un 0,928 (92,8%), por lo que se sostiene que el instrumento tiene alta confiabilidad de consistencia interna. Y para la variable satisfacción de los pacientes un coeficiente de consistencia interna de 0,979 (97,9%) por lo que también se confirma que el

instrumento presenta una alta confiabilidad ambos instrumentos pueden ser aplicados en el presente trabajo (56).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Las respuestas de los participantes se registrarán para el procesamiento de datos. En un principio en Excel, donde se llevará a cabo la tabulación, el ordenamiento y la codificación de la información. Después, los datos se pasarán al desarrollo de un programa análisis estadístico utilizando la versión 26 del programa SPSS. Los resultados se mostrarán usando tablas de estadística descriptiva, haciendo uso de porcentajes y frecuencias, con su correspondiente interpretación. Para el análisis inferencial, se hará uso de la prueba estadística Rho de Spearman con el propósito de evaluar la relación entre las variables analizadas.

3.9 Aspectos éticos

Principio de autonomía. Se aplicará a todo paciente oncológicos entrevistados ya que se le informará el objetivo del estudio y cuál es su finalidad para que pueda tomar la decisión personal de participar aceptando firmar el consentimiento informado.

Principio de beneficencia. Se les informará a los pacientes la importancia de participar en el estudio, que ayudará a obtener beneficios para lograr la mejora de sus necesidades en cuanto a la satisfacción de la atención que ellos esperan.

Principio de no maleficencia. El paciente no será expuesto a riesgos, por lo que se respetará su opinión sin ningún tipo de riesgo que pueda dañarlo ya que será reservada y se buscará obtener beneficios en pro de satisfacerlo en cuanto a su atención.

Principio de justicia. Todo paciente oncológico que sea partícipe de esta entrevista se le tratará con respecto sin ninguna discriminación, ya que todos son iguales se mantendrá la equidad y cordialidad que todos merecen (57).

4. Aspectos administrativos

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2025								2026							
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema		■	■	■	■											
Búsqueda bibliográfica			■	■	■	■	■									
Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes						■	■	■	■	■						
Importancia y justificación de la investigación							■	■	■	■						
Objetivos de la investigación								■	■	■						
Enfoque y diseño de investigación										■						
Población, muestra y muestreo											■	■	■			
Técnicas e instrumentos de recolección de datos											■	■	■			
Aspectos bioéticos											■	■	■			
Métodos de análisis de la información											■	■	■			
Elaboración de aspectos administrativos del estudio											■	■	■			
Elaboración de los anexos													■	■	■	■
Aprobación del proyecto													■	■	■	■
Sustentación del proyecto de estudio													■	■	■	■

4.2 Presupuesto

	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Encuestadores	s/. 50.00	1	s/. 50.00
Bioestadísticos	s/. 400.00	1	s/. 400.00
RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)			
Archivadores	s/. 15.00	3	s/. 45.00
Carpetas de Cartulina	s/. 3.00	10	s/. 30.00
Papel Tamaño Carta	s/. 0.10	100	s/. 10.00
Tinta Impresora	s/. 89.00	3	s/. 267.00
Disquetes	s/. 5.00	3	s/. 15.00
CDs	s/. 2.00	3	s/. 6.00
Lápices	s/. 1.00	5	s/. 5.00
Gomas	s/. 4.00	2	s/. 8.00
Lapiceros	s/. 1.00	20	s/. 20.00
SERVICIOS			
Fotocopias	s/. 0.10	20	s/. 20.00
Anillados	s/. 10.00	5	s/. 50.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS			
Movilidad, uso de computador			s/. 500.00
TOTAL	-----	-----	s/. 1426.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad. [Internet]. Ginebra, Suiza: OMS; 2025. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=promueve%20iniciativas%20para%20garantizar%20la,informa%20sobre%20los%20progresos%20realizados>.
2. Parra S, Petermann F, Martínez MA, Leiva AM, Troncoso C, Ulloa N, et al. Cáncer en Chile y en el mundo: una mirada actual y su futuro escenario epidemiológico. Rev. méd. Chile. [Internet]. 2020; 148(10), 1489-1495. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872020001001489
3. Andreu Y, Gil B, Picazo C, García A, Soto A. Necesidades de cuidados de apoyo no cubiertas en supervivientes de cáncer en España: Un estudio transversal multicéntrico sobre la prevalencia y los factores de riesgo sociodemográficos y relacionados con la enfermedad. Current Oncology. [Internet]. 2025; 32 (9), 524. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://www.mdpi.com/1718-7729/32/9/524?utm_source=chatgpt.com
4. Narváez ME, Morillo JR, Pantoja CL. Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. Rev. inf. cient. [Internet]. 2023 [consultado el 09 de diciembre del 2025]; 102. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332023000100062
5. González S, Mena I, Castro P, Paz R. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. Rev cubana med [Internet]. 2021; 60 (4), [Consultado el 26 de noviembre

- de 2025]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75232021000400010&script=sci_abstract&tlng=es
6. Paredes CP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Recien*. [Internet]. 2020; 9(1), 1-14. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
 7. 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 09 diciembre del 2025]; 23(2): 62-70. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312023000200062
 8. Cervantes TN, Lima KB. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas - Concepción, 2022. [Internet]. 2022; 32(1), 1-12. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6618882?utm_source=chatgpt.com
 9. Moreno A, Carrillo GM. El enfermero navegador: un rol innovador en oncología. Universidad de Manizales, Colombia. *Archivos de medicina*. [Internet]. 2021; 21(1), 125-137. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1148424/12-el-enfermero-navegador.pdf>
 10. Cañaverall NL, López GP. Atención de enfermería en pacientes oncológicos con cuidados paliativo. *alud, Ciencia y Tecnología. Revisión sistemática*. 2023; 3(488). [Consultado el

- 26 de noviembre de 2025]. Disponible en:
<https://sct.ageditor.ar/index.php/sct/article/download/371/737/1783?inline=1>
- 11 Delgado BY, Fernández SF. Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia. Instituto regional de enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/UCVV_e37e3003ea1cf44316791651c1804fa4
 - 12 Kurek M, Tatara T, Świtalski J, Fronczak A, Tatara M, Augustynowicz A. Calidad de la atención de enfermería según la percepción de los pacientes tratados por mieloma múltiple en unidades de oncología polacas: Un estudio transversal. *Cancers*. . [Internet]. 2025;17 (1), 153. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en:
https://www.mdpi.com/2072-6694/17/1/153?utm_source=chatgpt.com
 - 13 Pabón ML, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. 2020. [Tesis para optar al título de administrador de servicios de salud]. Colombia: Universidad de la Costa; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.cuc.edu.co/entities/publication/ff4915ab-9cfc-4ba9-9f9e-971f40cbbe85>
 - 14 Galván A, Mañez M. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. 2022. *Revista Oncología*. [Internet]. 2023;33(1),81- 90. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/05/1427685/ao5_nivel-de-satisfaccion-de-la-atencion-de-pacientes-en-hospi_jLUvJfI.pdf

- 15 Hernández LI, León CA, Miranda ADJ, Hernández LC. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. 2021. Revista Cubana de Enfermería. [Internet]. 2021; 37(4), e5186. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- 16 Campos, LE. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la umf no 47 del instituto mexicano del Seguro Social San Luis Potosí. [Tesis para optar el título de especialidad de Medicina Familia]. México: Universidad Autónoma de San Luis potosí; 2021. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 17 Nizama IA, Requena AM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico con tratamiento ambulatorio en un nosocomio de Lima, 2024. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Cusco: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/17753/Calidad_NizamaGutierrez_Isavo.pdf?sequence=1
- 18 Díaz YE. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con cáncer que reciben tratamiento oncológico en un hospital nivel III, Cusco, 2020. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2022.
- 19 Altamiza S, Balbin E, Lizarraga RP. 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 en enfermería oncológica]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/item/3981d5e7-c48c-4951-860c-c41be6a6e580>
- 20 Zevallos DG. 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 grado académico de Maestro en Gerencia en Salud]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María, 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/a65ac4ee-364f-4bd4-be85-11185f40eb31>
- 21 Campos L, Cuba M, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022; 38(3). [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004
- 22 Rocío T, Patricia A, Anzules JB., Veliz IJ, Delgado DA. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. Dominio De Las Ciencias. [Internet]. 2020; 6(4), 1304–1311. [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538>
- 23 Stavropoulou A, Rovithis M, Kelesi M, Vasilopoulos G, Sigala E, Papageorgiou D, et al. ¿Qué significa la calidad de la atención? Explorando las percepciones de las enfermeras clínicas sobre el concepto de atención de calidad: Un estudio cualitativo. Clinics and Practice, 2022; 12 (4), 468-481. disponible en: https://www.mdpi.com/2039-7283/12/4/51?utm_source=chatgpt.com

- 24 Bravo DG, Álava EI., Chila RM, Briones NP. Impacto del Proceso de Atención de Enfermería en la Calidad del Cuidado del Paciente. *Revista Científica Higía De La Salud*, [Internet]. 2025; 12(1). [Consultado el 26 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/1164?utm_source=chatgpt.com
- 25 Ureña D, Mejía MM. Calidad de atención en enfermería: Una visión de alto nivel en los cuidados de pacientes con insuficiencia cardíaca. *Saluta*, (2020; 2), 50–70. Disponible en: https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/588?utm_source=chatgpt.com
- 26 Urgell W, Gogeochea MC, Nachón MG, Pavón P, Montes E, Blázquez MSL. Calidad de la atención en pacientes oncológicos desde la perspectiva del personal de salud. *J Healthc Qual Res* [Internet]. 2023 [Consultado 27 de noviembre de 2025];38(3):133-43. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S260364792200077X>
- 27 George RS, Gámez Y, Matos D, González I, Labori Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir* [Internet]. abril de 2022 [Consultado 27 de noviembre de 2025];(37). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-35212022000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- 28 Jiménez N, Guerra C. Relación interpersonal entre el profesional de enfermería y la persona con un proceso oncológico. *Horiz Enferm* [Internet]. 2023 [Consultado 27 de noviembre de 2025];34(2):418-28. Disponible en: <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/56971>

- 29 Abu L, Sabei S, Harrasi M, Anwar S, Salameh A. Traducción y validación de la versión árabe de la escala de calidad de cuidados de enfermería en oncología (QONCS). *J Healthc Qual Res* [Internet]. 2021 [Consultado el 27 de noviembre 2025];36(1):34-41. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647920301081>
- 30 Osorio J, Vallejo H, Adarve S, Iglesias S. Cuidado con calidad en quimioterapia ambulatoria. Diseño y validación del nuevo instrumento Care Quality Ambulatory. *Aquichan* [Internet]. 2023 [Consultado el 27 de noviembre 2025];23(2):e2324. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/20623>
- 31 López FJ. Conocimientos, actitudes y prácticas en el cuidado domiciliario de pacientes con SARS COV2, parroquia de julio Andrade – Carchi 2022” [Internet]. Ibarra, Ecuador; 2022. [Consultado el 27 de noviembre 2025]. Disponible en: https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12734/2/06%20ENF%201306%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?utm_source=chatgpt.com
- 32 Yuan L., Fu Y. Enfermería basada en el modelo de adaptación de Roy combinada con cuidados transicionales para mejorar la salud mental y la calidad de vida después de la cirugía de cáncer: resultados de un estudio controlado aleatorizado. [Internet]. 2025; 14 (112), 1-12. Disponible en: https://link.springer.com/article/10.1186/s13741-025-00605-w?utm_source=chatgpt.com
33. Pickler L, Lima MM. Roque ATF, Wilhelm LA, Curcio F, Guarda D. Estrategias de adaptación para la preparación al parto en el contexto de la pandemia: la teoría de Roy. *Revista Brasileña de Enfermería*. [Internet]. 2024;77(3):e20230159. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/dyz3Qt7mgsZwhLzKDKbwgXP/?lang=en>

34. Afonso SR, Padilha MI, Neves VR, Elizondo NR, Vieira RQ. Análisis crítico de la producción científica sobre la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. Rev. Bras. Enferm. [Internet]. 2024; 77 (2). Disponible en: https://www.scielo.br/j/reben/a/jSspfsdqZWDtBmrC8yXC74G/?lang=en&utm_source=chatgpt.com
35. Bolaños FC, Pinduisaca GN, Tenelema SR, Mora FM, Jiménez NJ. Aplicación de la Teoría de Jean Watson en Servicios de Urgencia: Una Revisión Sistemática de la Literatura. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet]. 2025; 9(2), 5040-5061. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/17256>
- 36 Antonio LY, López LZ, Rivera ZL. Nivel de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes post Operadas de Cesárea en Hospital Naval de México. Ciencia Latina Revista Científico Multidisciplinar. [Internet]. 2025; 9 (1): 1-14. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16221/23193>
- 37 Cha YJ. Factores clave que influyen en la satisfacción de los pacientes ambulatorios en la atención de enfermedades crónicas: Perspectivas del Korea HSES 2023. Healthcare (Basilea).[Internet].2025;13(6):655. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11942462/>
- 38 Cui J, Du J, Zhang N, Liang Z. Encuesta Nacional de Satisfacción del Paciente como Predictor de la Calidad de la Atención y su Mejora - Experiencia y Práctica. El Paciente Prefiere la Adherencia. [Internet]. 2025; 19:193-206. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11780174/>
- 39 Shie AJ, Huang YF, Li GY, Lyu WY, Yang M, Dai YY, Su ZH, Wu YJ. Exploración de la relación entre la calidad del servicio hospitalario, la confianza del paciente y la lealtad

- desde la perspectiva del encuentro de servicio en personas mayores con enfermedades crónicas. *Front Public Health*. [Internet].2022;10:876266. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9174694/>
- 40 Alfatafta M, Alsubahi N, Alfatafta H, Alshawabka A,McGarry A; Ahmad A, et al. Evaluación de la calidad del servicio y su impacto en la experiencia y satisfacción del paciente en prótesis y ortesis: un estudio transversal basado en SERVQUAL. [Internet]. 2025; 25 (985). Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-025-13172-z>
- 41 Lezcano LA, Cardona JA. Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL. Fundación Universitaria de Área Andina. [Internet]. 2019. Disponible en: https://www.redalyc.org/journal/2390/239066210009/?utm_source=chatgpt.com
- 42 Rahmatia S, Basri M, Ismail I, Adi S, Nasrullah N, Ahmad A. Calidad del servicio en la atención hospitalaria: Enfoque del modelo SERVQUAL. *Health SA*. [Internet]. 2025; 30:3055. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/41069560/>
- 43 Konieczny M, Cipora E, Sawicka J, Fal A. Satisfacción del paciente con la atención oncológica durante la pandemia del virus SARS-CoV-2. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet]. 2021;18(8):4122. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33924702/>
44. Bilenler ZK, Ates S. Investigación de la relación entre la atención individualizada, la satisfacción del paciente y la confianza en las enfermeras mediante modelos de ecuaciones estructurales. *Int J Nurs Pract*. [Internet]. 2024;30(6):e13286. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39039763/>

45. Sun X, Zhang C, Hu Y. La aplicación de la teoría de las relaciones interpersonales de Peplau en enfermería mejora la recuperación de pacientes con cáncer renal sometidos a nefrectomía radical laparoscópica. Arch Esp Urol. [Internet]. 2025;78(1):77-83. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39943637/>
46. De la Cruz Sullca, PR. El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. Horizonte de la Ciencia. [Internet]. 2025; (10), 18, 1-8. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/4577>
47. Haro AF, Proaño GE, Merino GL, Niama JC. Metodología de la investigación desde el enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto: Research methodology from a quantitative, qualitative, and mixed approach. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades, 2025; 6(4), 4245 – 4261.
48. Sánchez FA. Análisis de la investigación cualitativa y cuantitativa: Explorando la transdisciplinariedad. 1 ed, 2025. Ediotirial Mar Caribe. Disponible en: <https://editorialmarcaribe.es/wp-content/uploads/2025/01/vEdit.1.2025.Analisis-de-la-investigacion-cuantitativa-y-cualitativa.pdf>
49. Castro-MaldonadoJJ, Gómez-Macho LK, Camargo-Casallas E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Tecnura, 2023; 27(75). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
50. Jimenez LL. Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. Revista científica. [Internet]. 2020; 4 (1),59-68. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/352750927_IMPACTO_DE_LA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA_EN_LA_ACTUALIDAD

51. Leyva Haza J, Guerra Véliz Y. Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. Edumecentro [Internet]. 2020 [citado el 5 de diciembre de 2025];12(3):241–60. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-28742020000300241&script=sci_arttext
52. Universidad Continental. Investigación cuantitativa vs. cualitativa: una rápida mirada analítica. [Internet]. 2022 [citado el 5 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/investigacion-cuantitativa-vs-cualitativa-rapida-mirada-analitica>.
53. Morán NS, Zavala DL, Intriago AB, Ávila RA, Guerrero HA, Tuárez H. M. Metodología de la Investigación Científica: Diseño de Investigaciones Cuantitativas. Editorial Internacional Alema. [Internet]. 2025; 1-35. [citado el 5 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/45>
54. Gómez G. Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. REMEDCOM [Internet]. 2021 [citado 05 de diciembre de 2025];12(1):115-27. Disponible en: <https://www.mediterranea-comunicacion.org/article/view/2021-v12-n1-metodos-tecnicas-de-investigacion>
55. Pontificia Universidad Católica del Perú. Métodos de Investigación Cuantitativa. [Internet]. 2023 [citado el 5 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://facultad.pucp.edu.pe/gestion-direccion/pregrado-en-gestion/sumilla/metodos-de-investigacion-cuantitativa/>
56. Altamirano S, Balbin E, Lizarraga RDP. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia del instituto regional de

enfermedades neoplásicas, concepción - Junín, 2023. [Internet]. 2023 [citado el 5 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/764c054b-1e37-49fc-8bb2-dd9e71638873/content>

57. Osorio JC. Ética de la investigación, desarrollo científico y necesidades actuales: una reflexión desde el pensamiento complejo. [Internet]. 2025 [citado el 5 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://rc.cienciasas.org/index.php/rc/article/view/488/538>

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica con</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco, 2025</p> <p>Identificar cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión interpersonal con la</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención del personal de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Interpersonal</p> <p>Técnica</p> <p>Entorno</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción en el paciente oncológico.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: aplicado</p> <p>Diseño de investigación: no experimental</p> <p>De corte: transversal</p> <p>Nivel de investigación: descriptivo correlacional</p> <p>Población: 120 pacientes oncológicos.</p>

<p>la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025?</p>	<p>técnica con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco, 2025</p> <p>Identificar cómo se relaciona la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco, 2025</p>	<p>satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco.</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco.</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en surco.</p>		
--	---	--	--	--

ANEXO 2. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

(Adaptado: Altamirano, Balbín y Lizárraga, Callao, 2023)

Como estudiante de la universidad Norbert Wiener en la segunda especialidad en oncología me dirijo a usted muy respetuosamente a través de la siguiente encuesta la cual está dirigida a los pacientes oncológicos del servicio en la clínica se surco, con el fin de recoger la información de su opinión en cuanto la calidad de atención de enfermería en el transcurso de su tratamiento. Siendo de carácter confidencial los resultados por lo que no influirá en el servicio que usted recibe.

Datos Generales

Sexo: (M) (F) Edad: _____ Tipo de cáncer: _____ Nro. De ciclo recibidos: _____ está hospitalizado: (SI) (NO)

Marque la respuesta conforme a su criterio:

Siempre	A veces	Nunca
3	2	1

Dimensión interpersonal	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿El personal de enfermería, se presenta ante usted cuándo llega al servicio de quimioterapia?			
2. ¿Al momento de atenderse el personal de enfermería le llama por su nombre y apellidos?			
3. ¿Al momento de su atención el personal de enfermería es cordial y amable?			
4. ¿El personal de enfermería le pregunta sobre su condición actual de salud?			
5. ¿El personal de enfermería le brinda recomendaciones y/o consejería para mejorar su salud?			
6. ¿La información brindada por el personal de enfermería es clara y completa?			
Dimensión técnica			
7. ¿Durante la administración de su tratamiento la enfermera le explica el procedimiento que realizará y cuánto tiempo durará?			
8. ¿Cuándo la enfermera le atiende, realiza el procedimiento con paciencia?			
9. ¿Considera usted que la atención de enfermería fue efectiva y optima?			
10. ¿El personal de enfermería controla sus funciones vitales (presión arterial, respiración, temperatura y frecuencia cardiaca) antes y después del tratamiento?			

11. ¿La enfermera está pendiente de usted durante la administración de su tratamiento de quimioterapia?			
12. ¿La enfermera al término de su tratamiento le indica los cuidados a considerar en su hogar?			
Dimensión entorno			
13. ¿El ambiente donde recibe su tratamiento de quimioterapia tiene buena iluminación?			
14. ¿El ambiente donde realiza sus procedimientos el personal de enfermería se encuentra limpio y ordenado?			
15. ¿El ambiente donde usted recibe su tratamiento es apropiado y cómodo?			
16. ¿El ambiente donde recibe su tratamiento es ventilado y amplio?			

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ONCOLÓGICOS

(Adaptado: Altamirano, Balbín y Lizárraga, Callao, 2023)

Datos Generales

Sexo: (M) (F) Edad: _____ Tipo de cáncer: _____ Nro. De ciclo recibidos: _____ está hospitalizado: (SI) (NO)

Marque la respuesta conforme a su criterio:

	Siempre	A veces	Nunca
	3	2	1
Fiabilidad	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?			
2. ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?			
3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento conto con los medios para ello?			
5. ¿La farmacia cuenta con los medicamentos que receta el medico? Capacidad de respuesta			
Capacidad de respuesta			
6. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?			
7. ¿La atención en el área de hospitalización y farmacia fue rápida?			
8. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron oportunamente?			
9. ¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió de forma inmediata?			
Seguridad			
10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?			
11. ¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?			
12. ¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para aclarar sus dudas o preguntas?			
13. ¿La enfermera que le atendió le inspiro confianza y tranquilidad?			
Empatía			
14. ¿El trato del personal de enfermería fue con respeto y paciencia?			

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

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Ariannet Rodríguez Díaz

Título: Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una Clínica privada en Surco, 2025

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una Clínica privada en Surco, 2025”. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Ariannet Rodríguez Díaz. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción en el paciente oncológico en una clínica privada en Surco, 2025.

Procedimientos

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

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle).

Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

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

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. Ariannet Rodríguez Díaz, celular 991523728 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@ uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

Anexo 4. Informe de originalidad




5% 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

- 4%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 4% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Trabajos entregados uwiener on 2023-11-20	1%
2	Trabajos entregados uwiener on 2023-02-06	1%
3	Trabajos entregados Universidad Wiener on 2024-10-05	<1%
4	Internet repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
5	Internet hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos entregados uwiener on 2023-11-18	<1%
7	Trabajos entregados uwiener on 2024-03-12	<1%
8	Trabajos entregados Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-02-06	<1%
9	Trabajos entregados uwiener on 2024-01-28	<1%
10	Trabajos entregados Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-12	<1%
11	Trabajos entregados Universidad Wiener on 2026-02-15	<1%