

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“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**

AUTORA: NATHALY TACUNAN LLACUA

ASESOR: MG. WALTER RICARDO SAAVEDRA LÓPEZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Cuidados de Enfermería en
Oncología**

Callao, 2023

PERÚ

Document Information

Analyzed document	TACUNAN LLACUA NATHALY - URKUND.docx (D163282434)
Submitted	4/6/2023 4:52:00 AM
Submitted by	
Submitter email	nathalytacunan@gmail.com
Similarity	12%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / PRIMERA REVISION DE TESIS NORKA ROSPIGLIOSI GASPAR.docx Document PRIMERA REVISION DE TESIS NORKA ROSPIGLIOSI GASPAR.docx (D117661485) Submitted by: norkirg99999@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com		11
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS 2018 corregido POR CARLA.docx Document TESIS 2018 corregido POR CARLA.docx (D43961430) Submitted by: carlavasquezsolis@yahoo.es Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com		4
SA	Universidad Nacional del Callao / ROSA ZAPATA.docx Document ROSA ZAPATA.docx (D157045427) Submitted by: secretaria.academica@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com		2
SA	Universidad Nacional del Callao / SEGUNDA REVISION DE TESIS DE MAESTRIA PINEDO-VERDE.docx Document SEGUNDA REVISION DE TESIS DE MAESTRIA PINEDO-VERDE.docx (D136820923) Submitted by: fcs.posgrado.ciclo@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com		1
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS - COLLACHAGUA - GONZALES.docx Document TESIS - COLLACHAGUA - GONZALES.docx (D150069380) Submitted by: collachaguavelasquezkarina@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com		2
SA	Universidad Nacional del Callao / tesis final.docx Document tesis final.docx (D130501899) Submitted by: mezashita0264@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com		6
SA	Universidad Nacional del Callao / ALTAMIZA-BALBIN-LIZARRAGA. TRABAJO FINAL.docx Document ALTAMIZA-BALBIN-LIZARRAGA. TRABAJO FINAL.docx (D163273529) Submitted by: elizabeth-bama@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com		4
SA	Universidad Nacional del Callao / CABALLERO y RAMON.docx Document CABALLERO y RAMON.docx (D42119743) Submitted by: mercedesferrer10@yahoo.es Receiver: lopez.unac@analysis.arkund.com		2

SA	Universidad Nacional del Callao / Alvarado Chamorro Sarita, Coronel Huaman Giannina Beatriz, Yantas Oscanoa Milagros.docx Document Alvarado Chamorro Sarita, Coronel Huaman Giannina Beatriz, Yantas Oscanoa Milagros.docx (D142985074) Submitted by: yanny.050505@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 	1
SA	YURIKO ZUMINISHKA CHUQUIRUNA ORTIZ.docx Document YURIKO ZUMINISHKA CHUQUIRUNA ORTIZ.docx (D139434452)	 	1
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME CORREGIDO OCTUBRE 2020.pdf Document INFORME CORREGIDO OCTUBRE 2020.pdf (D159051191) Submitted by: amullisacav1105@gmail.com Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 	1
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS CONCLUIDO LIC. ATAUJE AVILA AGUSTINA SUSANA.docx Document TESIS CONCLUIDO LIC. ATAUJE AVILA AGUSTINA SUSANA.docx (D154031236) Submitted by: su.atauje@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 	2
SA	Tesis Yanet.pdf Document Tesis Yanet.pdf (D152567411)	 	1
SA	TESIS DE TITULACION- Isabel Acosta - Final 16.03.2021.docx Document TESIS DE TITULACION- Isabel Acosta - Final 16.03.2021.docx (D99490179)	 	2
SA	Universidad Nacional del Callao / UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.docx Document UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.docx (D148058657) Submitted by: nilda3300@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 	3
SA	tesis 14-2021.pdf Document tesis 14-2021.pdf (D115384616)	 	4
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS FINAL PEREZ y QUINTANA 26.docx Document TESIS FINAL PEREZ y QUINTANA 26.docx (D163259805) Submitted by: ijquintanac@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 	1

Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
 “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 ENFERMERIA ONCOLÓGICA
 AUTORA: NATHALY TACUNAN LLACUA
 ORCID: 0009-0007-9302-4675
 LINEA DE INVESTIGACION: Cuidados de Enfermería en Oncología Callao, 2023 PERÚ
 INFORMACION BASICA
 FACULTAD: Facultad de Ciencias de la Salud
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Segunda especialidad profesional
 TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción - Junín 2023
 EJECUTORES: Nathaly Tacunan LLacua ORCID/CODIGO
 ORCID: 0009-0007-9302-4675/DNI: 48040180
 ASESOR: Mg. Walter Ricardo Saavedra López/CÓDIGO ORCID 0000-0002-8172-5868/DNI 08735737
 LUGAR DE EJECUCIÓN: Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción - Junín

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD:

Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:

Segunda especialidad profesional en oncología de la facultad de ciencias de la salud.

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de

medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023

EJECUTORA: Nathaly Tacunan LLacua ORCID/CODIGO ORCID: 0009-

0007-9302-4675/DNI: 48040180

ASESOR: Mg. Walter Ricardo Saavedra López/CÓDIGO ORCID 0000-0002-

8172-5868/DNI 08735737

LUGAR DE EJECUCIÓN: Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín

UNIDAD DE ANÁLISIS: Usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto de Enfermedades Neoplásicas del Centro – Huancayo.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva - correlacional

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: No experimental

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo

UNIDAD DE ANÁLISIS: Usuarios del servicio de medicina oncológica.

TEMA OCDE: Salud

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

DRA. ANA MARÍA YAMUNAJUE MORALES	Presidente
MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN	Secretario
MG. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE	Miembro

ASESOR: MG. SAAVEDRA LÓPEZ WALTER RICARDO

N° de Libro: 04

N° de folio: 11

N° de Acta: 076 - 2023

Fecha de Aprobación de la tesis:

14 DE ABRIL DEL 2023



CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD N° 065 -UI-FCS-2023

La Directora y el Comité Directivo de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

HACEN CONSTAR QUE:

Se ha procedido con la revisión de Tesis

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA ONCOLÓGICA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL CENTRO, CONCEPCIÓN – JUNÍN 2023

presentado por: TACUNAN LLACUA NATHALY

para la obtención del: **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN
ENFERMERÍA EN ONCOLOGÍA**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del **12%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N° 013-2019-R “Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao”, aprobado con Res. N° 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

Se expide la presente constancia, a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 10 de Abril de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Unidad de Investigación

.....
Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejía
DIRECTORA

Recibo: 050.001.0014

Fecha: 29/03/2023

Misión FCS UNAC

“Formar profesionales competentes en lo científico, cultural y humanístico, desarrollando investigación científica, extensión y responsabilidad social universitaria; contribuyendo al desarrollo sostenible a nivel regional y nacional”

DEDICATORIA

A mis padres, por forjar mi camino y estar siempre presentes en mis logros y derrotas, a mi pareja por ser mi soporte y motivación para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Al director del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, por su confianza y apoyo para poder ejecutar el trabajo de investigación.

A mi asesor el Mg. Walter Ricardo Saavedra López por el apoyo constante durante la ejecución del trabajo de investigación.

A los docentes de la Universidad Nacional del Callao por sus enseñanzas y asesoría constante.

A mis padres quienes directa e indirectamente me ayudaron para la culminación del trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	15
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Formulación del problema.....	18
Problema general	18
Problemas específicos	18
1.3. Objetivos.....	19
Objetivo general	19
Objetivo específico	19
1.4. Justificación	19
1.5. Delimitantes de la investigación	20
Delimitante teórica	20
Delimitante temporal.....	20
Delimitante espacial.....	20
II. MARCO TEORICO	22
2.1. Antecedentes: internacionales y nacionales	22
Internacionales.....	22
Nacionales:.....	23
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Marco conceptual.....	28
2.4. Definición de términos básicos.....	33
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	35
3.1. Hipótesis.....	35
Hipótesis general	35
Hipótesis específicas	35
3.2. Operacionalización de variables	35
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	37
4.1. Diseño metodológico.....	37
4.2. Método de investigación.....	38

4.3.	Población y muestra	38
4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado	39
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de información	39
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.....	41
4.7.	Aspectos éticos de la investigación	41
V.	RESULTADOS	43
5.1.	Resultados descriptivos.....	43
5.2.	Resultados inferenciales	60
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	65
6.1.1.	Hipótesis específicas.....	66
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	69
6.3.	Responsabilidad ética	71
VII.	CONCLUSIONES.....	72
VIII.	RECOMENDACIONES.....	73
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
	ANEXOS.....	79
	ANEXO N° 1: Matriz de consistencia	80
	ANEXO N° 2: Instrumentos de recolección de datos	82
	ANEXO N° 3: Consentimiento informado.....	86
	ANEXO N° 4: Base de datos.....	87
	OTROS ANEXOS	89
	ANEXO N° 5: Evidencias fotográficas	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1.1 Calidad de atención del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	43
Tabla 5.1.2 Satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	44
Tabla 5.1.3 El personal de salud le da información clara y precisa a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	45
Tabla 5.1.4 El personal de salud visita en su habitación con frecuencia para verificar el estado de salud de los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	46
Tabla 5.1.5 El personal de salud concilia antes de iniciar un procedimiento con los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	47
Tabla 5.1.6 El personal de salud porta el uniforme y carnet que lo caracteriza como tal frente a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	48
Tabla 5.1.7 El personal de salud asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	49
Tabla 5.1.8 El personal de salud responde rápidamente al llamado del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	50
Tabla 5.1.9 El personal de salud ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación al usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	51

Tabla 5.1.10	El personal de salud mantenía la limpieza al realizar los procedimientos en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	52
Tabla 5.1.11	los muebles y camas eran cómodos para la recuperación del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	53
Tabla 5.1.12	El usuario comprendió la explicación sobre la evolución de su problema de salud en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	54
Tabla 5.1.13	Los exámenes radiológicos fueron rápidos para los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	55
Tabla 5.1.14	Los trámites para el alta fueron rápidos para los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	56
Tabla 5.1.15	El personal de salud mostro interés en mejorar o solucionar su problema de salud del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	57
Tabla 5.1.16	El personal de salud durante su hospitalización respeto su privacidad del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	58
Tabla 5.1.17	El personal de salud tuvo un trato amable con el usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	59
Tabla 5.2.1	Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	60
Tabla 5.2.2	Calidad de atención en la dimensión humana y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	61

Tabla 5.2.3 Calidad de atención en la dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	62
Tabla 5.2.4 Calidad de atención en la dimensión entorno y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	63
Tabla 6.1.1 Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.	64
Tabla 6.1.1.1 Relación entre calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.	65
Tabla 6.1.1.2 Relación entre calidad de atención en su dimensión técnico - científico y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.	66
Tabla 6.1.1.3 Relación entre calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1.1 Calidad de atención del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	43
Gráfico 5.1.2 Satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	44
Gráfico 5.1.3 El personal de salud le da información clara y precisa a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	45
Gráfico 5.1.4 El personal de salud visita en su habitación con frecuencia para verificar el estado de salud de los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	46
Gráfico 5.1.5 El personal de salud concilia antes de iniciar un procedimiento con los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	47
Gráfico 5.1.6 El personal de salud porta el uniforme y carnet que lo caracteriza como tal frente a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	48
Gráfico 5.1.7 El personal de salud asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	49
Gráfico 5.1.8 El personal de salud responde rápidamente al llamado del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	50
Gráfico 5.1.9 El personal de salud ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación al usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	51

Gráfico 5.1.10 El personal de salud mantenía la limpieza al realizar los procedimientos en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	52
Gráfico 5.1.11 los muebles y camas eran cómodos para la recuperación del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	53
Gráfico 5.1.12 El usuario comprendió la explicación sobre la evolución de su problema de salud en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	54
Gráfico 5.1.13 Los exámenes radiológicos fueron rápidos para los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	55
Gráfico 5.1.14 Los trámites para el alta fueron rápidos para los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	56
Gráfico 5.1.15 El personal de salud mostro interés en mejorar o solucionar su problema de salud del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	57
58Gráfico 5.1.16 El personal de salud durante su hospitalización respeto su privacidad del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	58
Gráfica 5.1.17 El personal de salud tuvo un trato amable con el usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.	59

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo por **objetivo** determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023, como **metodología**, la investigación fue de diseño descriptivo – correlacional y método no experimental, como método general se usó el método científico, tuvo una población de 95 usuarios, en los cuales se utilizó muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas llegando a trabajar con 76 usuarios, a quienes se les aplicó dos instrumentos, uno para cada variables, los cuales obtuvieron una confiabilidad a través del alfa de Crombach con un 0.925 y 0.873 respectivamente, los **resultados** mostraron que 55.3% tuvieron una excelente calidad de atención y un 47,4% una satisfacción excelente; de los cuales 47,4% manifestó que la información brindada fue clara, 61% siempre recibió la visita del profesional, 59% manifestó que el personal no se presentó ante ellos, 61% respondió que se aseguró la educación de los familiares en el cuidado y 68,4% respondió que el personal siempre mantuvo la asepsia en sus procedimientos, **concluyendo** en una relación positiva alta entre las variables de estudio con un Rh de Spearman = 0,752 y un nivel de significancia de menor de 0,05; se **recomienda** publicar el estudio para que sirva de aporte para diversas instituciones.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The **objective** of the research work was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the user of the oncological medicine service of the Regional Institute of Neoplastic Diseases of the Center, Concepción - Junín 2023, as a **methodology**, the research was descriptive - correlational design. and non-experimental method, general method, the scientific method was used, it had a population of 95 users, in which simple random probabilistic sampling was used for finite populations, working with 76 users, to whom two instruments were applied, one for each variable, which obtained a reliability through Cronbach's alpha with 0.925 and 0.873 respectively, the **results** showed that 55.3% had excellent quality of care and 47.4% excellent satisfaction; of which 47.4% stated that the information provided was clear, 61% always received a professional visit, 59% stated that the staff did not appear before them, 61% responded that the education of family members in care was ensured and 68.4% responded that the staff always maintained asepsis in their procedures, **concluding** in a high positive relationship between the study variables with a Spearman's $R_h = 0.752$ and a significance level of less than 0.05; It is **recommended** to publish the study to serve as a contribution to various institutions.

Keywords: quality of care, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención es uno de los problemas que aqueja a la salud, por ello a lo largo de los años se ha venido implementando indicadores de gestión como el porcentaje de satisfacción de los usuarios con la atención recibida, que están en relación a las expectativas que estos tienen sobre la calidad del servicio. Donabedian define a la calidad como la capacidad para proporcionar mayores beneficios con menores riesgos a través de un estudio que permite medir la calidad humana, técnico científico y del entorno. (1)

En nuestra realidad, podemos evidenciar diversas patologías, como las oncológicas, que no distinguen edad, sexo ni raza, las cuales fueron consideradas como la principal causa de defunción a nivel mundial en el 2020 con 1.4 millones de muertes en las Américas; por ende, todo usuario oncológico requiere de una intervención oportuna, segura e integral, enfocado en el usuario y su familia, que permita satisfacer sus necesidades fortaleciendo el vínculo personal de salud – usuario, buscando disminuir las quejas sobre su atención, la infraestructura, el tiempo de demora en la atención, la falta de personal, la disposición de medicamentos, entre otros. (2)

El trabajo de investigación tiene como fin determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023, lo cual permite mejorar la atención, y por ende la aceptación de los usuarios al tratamiento.

El presente trabajo de investigación está conformado por ocho capítulos, el **capítulo I** da lugar al planteamiento del problema (problema, objetivos, justificación y delimitantes), el **capítulo II** consta del marco teórico donde se detalla antecedentes internacionales, nacionales, base teórica, conceptual y definición de términos básicos; seguido del **capítulo III** el cual corresponde a la hipótesis y variables; **capítulo IV** abarca el diseño metodológico, **capítulo V** muestra los resultados de la investigación, **capítulo VI** discusión de resultados finalizando con las conclusiones y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud, define la calidad como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de alcanzar resultados deseados, que van desde la promoción hasta la paliación; así mismo visualiza deficiencias al respecto pues, 60% de las muertes al año son atribuidas a una atención deficiente y un 40% por no utilizar el sistema de salud; por otro lado en países con ingresos altos 1 de 10 sufren daños durante la atención, 7 de 100 contraen infecciones relacionadas con la atención, sumado a ello las deficiencias en la infraestructura, donde estudios a nivel mundial delatan que 1 de 8 centros no cuentan con agua, 1 de 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de 6 no cuenta con lavaderos de manos. (3)

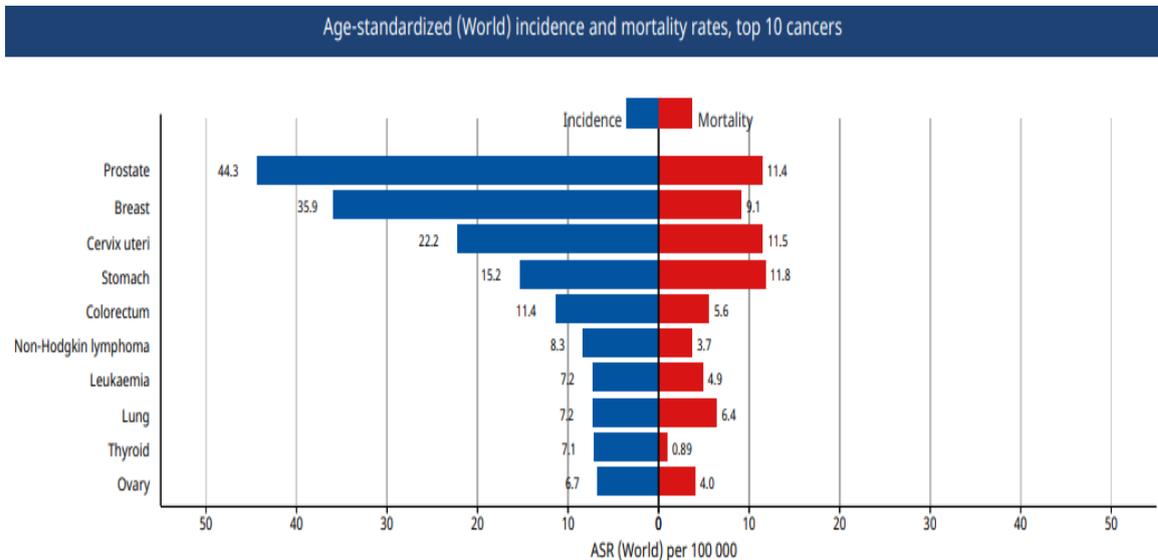
La Organización Panamericana de la Salud a pesar que desde el 2007 viene realizando políticas para la mejora de la calidad, las encuestas de algunos países demuestran que solo el 39% califica como buena la atención, es por ello que, a través del 57° Consejo Directivo, se aprobó una estrategia y plan de acción 2020-2025 el cual busca una nueva forma de abordar la calidad de atención en salud, centrado en la persona, familia y comunidad. (4)

En la Región de las Américas, 30% de la población carecen de acceso a servicios de salud y menos del 40% que si accede califica como buena la calidad, por ende, en el año 2019 los ministros han respaldado medidas como los incluidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para las Américas 2018-2030 que buscan mejorar la calidad de atención con un acceso equitativo, oportuno, eficiente, seguro y de calidad.

Sumado a ello, es necesario entender que al pasar de los años las patologías oncológicas han acrecentado la asistencia sanitaria, siendo considerado una de las causas principales de mortalidad en el mundo, con casi 10 millones de fallecimientos y 20 millones de casos nuevos registrados en el año 2020, estimando que en las próximas dos décadas la carga de la enfermedad

aumentara en un 60% afectando al sistema sanitario, a la persona y comunidad, alcanzando unos 30 millones de casos para el 2040, con una mayor incidencia en países de ingresos medios y bajos. (5)

A nivel nacional el panorama es similar evidenciándose en la gráfica las 10 patologías con mayor incidencia y mortalidad en el 2020, considerando que gran porcentaje de los usuarios con cáncer se pueden llegar a curar con un tratamiento oportuno enmarcado en una atención de calidad que no solo vea la eficiencia del sistema de salud sino también la percepción de los usuarios pues debe entenderse que una mala calidad puede conllevar daños irreparables como la muerte, entendiendo que en América Latina el 60% de las muertes que podrían haberse tratado son consecuencia de una mala calidad en la atención. (6) (7)



A nivel local en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, a través de un reporte verbal por parte del área de PAUS, se evidencia múltiples quejas de los usuarios externos del servicio de medicina oncológica, los cuales ascienden a un promedio de 17 quejas en el año 2021 y 23 en el año 2022, quejas que están en relación a la atención del personal de salud, y las condiciones en que se brindan los servicios, lo cual es alarmante al ser un Instituto Especializado presumiendo que existe otro porcentaje de quejas que no fueron reportadas por desconocimiento o temor, así mismo es necesario hacer hincapié que el 100% de los usuarios son oncológicos por ende requieren de un cuidado especializado, integral y multidisciplinario, con

ambientes adecuados e implementados para una atención de calidad; de capacidad resolutive que asegure un diagnóstico temprano, tratamiento oportuno, adquisición de medicamentos e insumos, entre otros, desde la recuperación hasta la paliación, logrando así la satisfacer las necesidades y expectativas del usuario para mayor aceptación por parte de la población a su asistencia.

Por ello nace la necesidad de proponer el estudio, enfocado en el siguiente problema.

1.2. Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023?

Problemas específicos:

1. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Identificar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

Objetivo específico

1. Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.
2. Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.
3. Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

1.4. Justificación

El usuario oncológico es aquella persona que sufre de una enfermedad cuyo pronóstico puede llegar a ser letal, por ello requiere de un manejo especializado, integral y multidisciplinario diferente al de las otras patologías, requiere de un personal de salud capacitado, especialista en el área, con las habilidades y experiencias necesarias para poder brindar una atención de calidad, enfocada en el usuario y la familia, un profesional que no solo se enfoque en el tema de diagnóstico, tratamiento, sino también en una atención humana, oportuna, segura y continua, bajo la premisa de que la satisfacción del usuario es la carta

de presentación de una institución y está en relación a la percepción que este tiene de la atención recibida. Por ende, el trabajo de investigación se justificó desde un ámbito social permitiendo conocer el escenario real de ambas variables de estudio beneficiando a los usuarios tanto pacientes como familiares en la mejora del bienestar físico, mental y social contribuyendo en mejorar su calidad de vida, a aceptar su enfermedad y convivir con ella, mejorando el cumplimiento de su tratamiento reduciendo así la estancia hospitalaria.

Asimismo, se justifica en el valor teórico al ser un estudio novedoso nunca antes realizado en la institución, incrementando el conocimiento científico para una futura formulación de planes de acción o estrategias que contribuyan en mejorar la calidad de atención basados en evidencias reales que aseguren el logro de los objetivos, y que puedan servir como modelo de futuras investigaciones; beneficiaria también su uso metodológico pues aporta referencias bibliográficas actuales para abordar los problemas dentro de las instituciones de salud.

1.5. Delimitantes de la investigación:

Delimitante teórica:

En el presente estudio utilizó la base teórica de Donabedian para medir la calidad de atención y el instrumento SERVQUAL para la satisfacción del usuario, permitiendo la elaboración de nuevos cuestionarios que servirán para futuras investigaciones.

Delimitante temporal:

La recopilación de datos se realizó en tiempo oportuno del 15 de febrero al 15 de marzo del presente año, contando con el apoyo de los usuarios.

Delimitante espacial:

El trabajo de investigación se desarrolló en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, distrito de Concepción, Provincia de Concepción y

departamento de Junín, el cual fue favorable para la obtención de datos.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes: internacionales y nacionales

Internacionales

Noboa C. (Ecuador, 2021), estudió la calidad de atención y satisfacción del usuario con el fin de determinar los factores que influyen dentro de la calidad, a través de una metodología descriptiva de corte transversal, se hizo uso del SERVQUAL como instrumento el cual fue aplicado a 200 usuarios del servicio de emergencia del hospital Naval de Esmeraldas, obtenidos a través del método probabilístico de selección aleatoria simple. Obteniendo como resultado un alto nivel de satisfacción en relación a la validez, y un bajo nivel de satisfacción en la dimensión lealtad, en la dimensión capacidad de respuesta 57% califica como regular, la dimensión seguridad un 82% la califica como buena, concluyendo en una relación positiva con un $r = 0.742$ entre ambas variables. (8)

Conde C. (Ecuador, 2020), estudió la calidad de atención y satisfacción del usuario, con el objetivo de determinar su relación, a través de un estudio de diseño no experimental, enfoque cuantitativo de tipo básico, donde se hizo uso de una encuesta aplicada a 168 usuarios del servicio de emergencia del hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, obteniendo como resultados que 37,5% califican la atención como un nivel bajo, y 28,6% se encontraron insatisfechos, y solo el 22% califico con un nivel alto la calidad de atención y 17.3% se encontraron satisfechos, concluyendo en una correlación positiva entre las variables de estudio con un rho de Spearman de 0.888. (9)

Castellón R. (Nicaragua, 2019), tuvo por objetivo de evaluar el grado de satisfacción sobre la calidad de atención, a través de una metodología descriptivo de corte transversal, uso el instrumento SERVQUAL adaptado a salud que medirá las expectativas y percepciones de 227 usuarios de medicina interna y consulta externa del hospital Bautista, obteniendo como resultado en las expectativas con un 95% de usuarios satisfechos en empatía y 24.5% de satisfacción en capacidad de respuesta; en percepción el mayor nivel de

satisfacción con un 89.3% fue en confiabilidad. Concluyendo en un alto grado de satisfacción en ambos lugares de estudio. (10)

Domínguez M. (Ecuador, 2018), estudió la percepción de la calidad de cuidados de enfermería cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad, a través de una metodología de tipo cuantitativo descriptivo, se hizo uso del cuestionario sobre percepción de la calidad de cuidados de enfermería aplicada a un total de 216 pacientes oncológicos del hospital José Carrasco Arteaga, obteniendo como resultado que el 65.3% manifiesta una percepción positiva de la calidad, donde el 89.4% manifiesta que las enfermeras siempre percataban que el usuario se encuentre bien, 88.4% que el personal cuenta con la capacidad para realizar bien su trabajo, 87.5% que siempre el personal le informaba sobre su situación y el tratamiento que recibían y 86,6% manifiestan que sus familiares siempre estaban informados sobre la salud del paciente, concluyendo en una correlación positiva con $r = 0,712$ con significancia con la variable edad ($p=0,000$). (11)

Maggi W. et al. (Ecuador, 2018), estudió la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios; la cual tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención, a través de un estudio de enfoque transversal, analítico a través de la aplicación del instrumento de SERVQUAL a 357 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del hospital General del Milagro, obtuvieron como resultado insatisfacción de parte de los usuarios, en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones, concluyendo que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato. (12)

Nacionales:

Torres M. (Perú, 2021), en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción del paciente, tuvo como objetivo determinación la relación de ambas variables, a través de una metodología de tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo correlacional, tuvo instrumentos para cada variable, la primera consta de 35

ítems, y el segundo instrumento está dividido en dos partes, expectativas y percepciones, la cual fue aplicada en 70 pacientes del servicio de hospitalización de la Clínica San José, obteniendo como resultado que 30% manifiesta una deficiente calidad, 42% lo califica como regular y solo 27.1% como buena; y 38.6% manifiesta una baja satisfacción, 40% mediana y solo un 21.4% está altamente satisfecho, concluyendo en un relación directa entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0.700. (13)

Gutiérrez M. et al. (Perú 2020), tuvo por objetivo determinar la relación entre la satisfacción y calidad de atención, a través de una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, trabajo con la encuesta SERVQUAL para calidad de atención y otro instrumento para satisfacción del usuario, el cual fue aplicado a 60 usuarios con hemodiálisis del hospital Es Salud Alberto Sabogal Sologuren, donde se obtuvo como resultado un 58.3% con un nivel de insatisfacción leve y un 41% manifiestan estar completamente satisfechos; con la dimensión de aspectos tangibles se encuentra 76.7% estuvieron satisfechos, en la dimensión fiabilidad 41.7% estuvieron satisfechos; en la dimensión capacidad de respuesta 60% estuvieron satisfechos; en la dimensión seguridad y empatía 50% se encontraron satisfechos y en la dimensión accesibilidad 35% estuvieron satisfechos. Concluyendo en una relación positiva baja entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0.385 y un $p= 0.002$. (14)

Brake B. (Perú, 2019), estudio la calidad de atención y satisfacción del usuario, con el objetivo de identificar la relación, a través de una metodología de tipo básica, nivel correlacional, se aplicó un instrumento a 419 usuarios del Servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, se obtuvo como resultado un nivel alto en la calidad de atención 93.08%; medio con 6.92%; y bajo con un 0%. En cuanto a la satisfacción existe un nivel alto de satisfacción con 94.03%; el nivel medio 5.97%; y el nivel bajo con 0%. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables. (15)

Mandarachi M. (Perú, 2019), en su estudio tuvo por objetivo identificar el nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería, a través de una metodología

de nivel aplicativo, de tipo cuantitativo, descriptivo transversal, uso como técnica la encuesta e instrumento escala tipo Likert modificada, la cual fue aplicada a un total de 80 pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, se obtuvo como resultado que un 48.75% tuvo un nivel de satisfacción medio, en la dimensión humana 62.5% manifestaron una satisfacción media, solo 12.5% una satisfacción alta, referida a la presentación de la enfermera antes de su atención, en la dimensión oportuna 77.5% manifiesta una satisfacción media referida a la oportunidad de expresar sus miedos ante la quimioterapia; en la dimensión segura solo 17.5 % manifiesta satisfacción respecto a la realización del lavado de manos; en la dimensión continua 68.7% refiere satisfacción media respecto al lavado de manos y en la dimensión continua, un 55% manifiesta estar satisfecho con los ambientes del hospital y un 52% con la orientación antes, durante y después de la quimioterapia, con una relación significativa con un $r = 0,635$. (16)

Huaranga Z. et al. (Perú, 2018), estudió la percepción de calidad de atención de enfermería, tuvo por objetivo determinar la percepción de la calidad, a través de una metodología descriptiva de corte transversal, para lo cual hizo uso como técnica la entrevista e instrumento la encuesta, aplicado a un total de 42 paciente oncológico de los Servicios del Hospital Félix Mayorca Soto; tuvo como resultado que la percepción de la calidad de atención de enfermería, fue 66.7% Regular, 33.3% Buena, y 0% en una calidad mala; concluyó así que la percepción de la calidad es regular. (17)

Cerrón S. (Perú 2018), en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción, tuvo por objetivo determinar su relación, a través de un estudio de tipo no experimental correlacional, hizo uso del instrumento cuestionario el cual fue aplicado a 120 usuarios del Hospital regional de Huancavelica, donde obtuvo como resultado que 2.3% califico la atención muy desfavorable, 6.2% desfavorable, 76.9% favorable y 14.6% lo calificó como muy favorable, concluyendo en que existió una relación positiva y significativa entre ambas variables con una correlación identificada de 0,87 que se tipifica como una correlación positiva considerable. (18)

2.2. Bases teóricas

Teoría de cuidado humanizado de Jean Watson:

Hace referencia al riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, siendo necesario revalorar el ámbito humano, transpersonal y espiritual en la labor asistencial; considerando al cuidado como una relación terapéutica entre seres humanos basada en ideales morales y éticos. (19)

Interacción enfermera paciente: fundamentado en la protección, mejora y preservación de la dignidad humana; durante el proceso de salud enfermedad enfocado en valores y conocimientos.

Campo fenomenológico: Abarca la experiencia humana en base a sentimientos, sensaciones, pensamientos, Watson señala que la persona que da cuidado necesita estar al tanto de su propio conocimiento y auténtica presencia de estar en el momento de cuidado con su paciente.

Relación de cuidado transpersonal: Unión espiritual entre dos personas que trasciende, va más allá del lado objetivo, permite mostrar interés por lo subjetivo de la persona en cuanto a su propia situación de salud, el cuidado implica proteger y conservar la dignidad de la persona, la humanidad, la integridad y la armonía interior. (20)

Meta paradigmas de enfermería en la teoría del cuidado humanizado

- Persona: Ser de mente, cuerpo y espíritu quien es sujeto de cuidado.
- Medio ambiente: hace referencia a las creencias, expectativas e historicidad de la persona. (21)
- Salud: armonía entre la mente, cuerpo y el alma.
- Enfermería: Ciencia y arte de la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética.

Teoría del modelo de relaciones interpersonales Hildegard Peplau (1952)

Se centra en las relaciones interpersonales y destaca la importancia de la enfermera en el proceso interpersonal definido como terapéutico; donde se tiene en cuenta la personalidad de la enfermera por la influencia que pueda provocar en sí misma y en el paciente. (22)

Peplau basa su modelo en la enfermería psicodinámica, en la relación humana individuo - enfermo, quien requiere un servicio de salud, especializado en reconocer y responder a la necesidad de ayuda, a través de cuatro fases:

- Orientación: El usuario reconoce su necesidad y necesita ayuda para reconocer su problema, proceso en el cual el profesional recoge información, refuerza y esclarece las dudas.
- Identificación: Hace alusión a los sentimientos del paciente para ayudar a sobrellevar la enfermedad; la enfermera explora y expresa sus sentimientos y el paciente responde de forma selectiva a quienes le ofrecen su ayuda, permite determinar la capacidad del paciente para manejar sus emociones. (23)
- Explotación: El usuario saca el mayor beneficio de la relación enfermera – paciente, propone metas y cambios para mayores beneficios en su salud.
- Resolución: la enfermera guía los resultados de aprendizaje con el fin de resolver las necesidades de dependencia.

Meta paradigmas de la teoría del modelo de relaciones interpersonales:

- Persona: Individuo en desarrollo que convive en un equilibrio inestable y trabaja en disminuir la ansiedad provocada por las necesidades. (24)
- Entorno: Engloba la cultura y valores que debe tener en cuenta el personal al momento de acomodar al paciente en el nuevo ambiente hospitalario.
- Salud: Según Peplau la salud consta de condiciones interpersonales y psicológicas que interactúan la cual es promovida a través del proceso interpersonal.

- Enfermería: Relación humana entre un individuo enfermo y una enfermera preparada para reconocer y responder a la necesidad a través de un proceso significativo, terapéutico e interpersonal. (23)

2.3. Marco conceptual

Calidad de atención

Deming define a la calidad en función a las expectativas y necesidades del usuario quienes juzgan el bien o servicio. (25)

Para Palmer la calidad es "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario". (2)

Para la OMS el usuario debe recibir un servicio que alcance efectos deseados para ambas partes en seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción, asegurando servicios diagnósticos y terapéuticos óptimos alcanzando la máxima satisfacción y disminución de iatrogenias durante la atención. (26)

Donabedian lo define como el tipo de atención recibida de la cual se espera maximice el bienestar del paciente, a través del balance entre los beneficios y riesgos durante la atención; la calidad es medida en relación a como los atributos se aproximan a los del prototipo, a través de tres puntos de vista diferentes: (27)

- Calidad absoluta: Establece el grado en el que se ha restaurado la salud del paciente, considerando el componente científico-técnico, el cual se basa en el concepto de salud-enfermedad, en base a la ciencia y la tecnología. Por lo cual también es conocida como calidad científica, técnica o profesional.
- Calidad individualizada: El usuario define la calidad de la atención, desde sus expectativas y valoración de los costos, beneficios y riesgos. Dicha definición obliga al paciente a decidir sobre su proceso según la información brindada por el profesional.
- Calidad social: Se valora los beneficios y utilidades para la población, un beneficio que sea para toda la comunidad asegurando un mejor servicio con el menor costo posible.

Donabedian refiere que la evaluación de la calidad implica un juicio del proceso de atención brindado por los técnicos y profesionales de forma individual y colectiva. Clasificando a la calidad de la asistencia en tres categorías: (28)

- La estructura: hace referencia a los medios que se emplea para la atención, es decir las características del establecimiento de salud que engloba los recursos materiales (facilidades, equipamiento y dinero), recursos humanos (número, combinación y aptitudes del personal), y de la estructura organizativa del equipo médico, control de calidad, equipos, métodos de reembolso, etc. La estructura juzga si la atención fue proporcionada en las condiciones óptimas.
- El proceso: Implica todas las actividades involucradas dentro del proceso de dar y recibir la asistencia sanitaria.
- El resultado: hace referencia a los efectos después de la asistencia sanitaria, los resultados como mejoras en el conocimiento y cambio en el comportamiento sanitario.

El estudio de las categorías es posible porque una buena estructura aumenta un buen proceso, y un buen proceso aumenta un buen resultado. Entendiendo que la atención medica engloba a todo el personal en general médico y no médico y usuario hace referencia tanto al paciente como al acompañante e incluso personal del establecimiento.

Para el Ministerio de Salud; la calidad es un derecho de la salud; debiendo ser la misma en todos los niveles de atención, y de responsabilidad compartida. (29)

Dimensiones de la calidad de atención:

- Dimensión técnico – científica:
 - ✓ Efectividad: Es el logro de cambios positivos en la salud de la población.
 - ✓ Eficacia: Aplicación correcta de normas técnicas y administrativas en la prestación de servicios.
 - ✓ Eficiencia: Es el uso adecuado de recursos para obtener los resultados deseados.

- ✓ Continuidad: Prestación de servicios de forma ininterrumpida, sin paralización ni repeticiones innecesarias.
 - ✓ Seguridad: Condiciones en que se prestan los servicios de salud, incluye la infraestructura y procesos.
 - ✓ Integridad: Asegura que el usuario reciba la atención que su caso requiere y que exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- Dimensión humana: Engloba el aspecto interpersonal de la atención y se caracteriza por:
 - ✓ Respeto a los derechos, cultura y características individuales de las personas.
 - ✓ Información completa, veraz y oportuna entendida por ambos.
 - ✓ Interés en el usuario, percepciones, necesidades y demandas.
 - ✓ Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención
 - ✓ Atención acorde los valores impartidos por la sociedad y principio ético-deontológicos que orienta la conducta y el deber de los profesionales.

La dimensión humana es un aspecto fundamental en donde los servicios de salud deben estar dirigido a los pacientes respetando sus decisiones, cultura, contexto social, familiar, teniendo como pilares la individualidad, la información, privacidad, valores, etnia, convirtiéndolos en seres únicos con necesidades y expectativas diferentes. (30)

Dimensión del entorno: facilidades que la institución ofrece durante la prestación de servicios:

- ✓ Comodidad: Circunstancias que rodean a un ser vivo y logrando que su vida sea cómoda en relación con la posibilidad de desplazamiento completo, descanso o desarrollo.
- ✓ Ambientación: distribución de todos los elementos necesarios para lograr mayor comodidad, confianza y seguridad.
- ✓ Limpieza: Abarca los aspectos de higiene, cuidado, pulcritud.
- ✓ Orden

- ✓ Privacidad: Definido como el derecho a decidir cuándo, cómo, y hasta qué punto otros pueden acceder su información médica.
- ✓ Confianza: Es una variable de la relación paciente-proveedor de salud que tiene un rol estratégico en los procesos terapéuticos. De ahí que sea fundamental considerarla como parte de la atención en salud, en especial como una instancia de colaboración y compromiso del paciente con su salud.

Donabedian A. refiere que la persona que proporciona la atención es responsable de contar con los recursos necesarios con cierto grado de comodidad, entendiendo las características que hacen una atención en salud confortable, privada y, hasta cierto punto, deseable. (1)

Satisfacción del usuario:

Al hablar de usuario nos referimos al paciente o familiar que tiene una necesidad y que hará uso de los servicios para cubrir dicha necesidad; entendiendo así la satisfacción como la acción de satisfacer una necesidad o deseo, el cual para ser verdad tiene que ser medida. (31)

Para Cantú, es la percepción que los clientes externos realizan a los servicios que proporcionan las empresas, lo cual busca evidencias para medir el desempeño e impulsarse hacia la excelencia.

Johnson y Fornell (1991) la satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia, manifiesta que la percepción no es estática, sino que recoge la experiencia adquirida con la compra o uso de determinado servicio hasta ese instante de tiempo. El modelo ACSI se basa en las relaciones entre características tales como la calidad percibida, el valor percibido, la tolerancia respecto al precio, la posibilidad de recompra y la recomendación del servicio y/o producto a otros que son evaluadas por los clientes. (32)

Como se puede evidenciar dentro de las definiciones brindadas por cada autor, la mayoría considera que la satisfacción implica tres conceptos:

- La existencia de un objetivo que el cliente desea alcanzar.

- La consecución de este objetivo sólo puede juzgarse tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos distintos, un resultado o desempeño y una referencia o estándar de comparación.

Relación entre satisfacción, percepción y expectativa

Kotler y Armstrong, manifiesta la existencia de una relación entre la satisfacción, percepción y expectativa; entendiendo la satisfacción como el resultado de la diferencia entre la percepción al recibir un servicio y la expectativa esperada del servicio brindado, obteniendo dos posibles resultados: si la percepción es menor a las expectativas habrá insatisfacción; y si la percepción es igual a las expectativas se logrará la satisfacción. (33)

Niveles de la satisfacción:

El usuario externo experimentara un grado de satisfacción posterior a un servicio:

✓ Insatisfacción: Cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario.

✓ Satisfacción: Se da cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Parasuraman A. et al (1993) refiere que la satisfacción del cliente está en función a la valoración del servicio, calidad del producto y el precio; lo cual se propone medir a través de la herramienta de escala múltiple SERVQUAL, la cual mide la percepción de la calidad de los usuarios ante cualquier servicio, permitiendo emitir un juicio en la calidad con la satisfacción y las expectativas contra las percepciones. (34)

Para la herramienta SERVQUAL, la calidad viene a ser la brecha entre las expectativas (E) y percepciones (P), que resulta de la diferencia de ambas (P-E), donde P-E es menor o igual a 0 se evidencia satisfacción, pero si P-E es menor que 0 se considera insatisfacción. (35)

Dimensiones de la satisfacción del usuario según la herramienta SERVQUAL:

- **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza
- **Empatía:** Muestra de interés y nivel atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es esencial para la atención y la competencia técnica. Entendiendo que la calidad depende de su interacción con el personal de salud, donde influyen factores como el tiempo de espera, buen trato, privacidad, accesibilidad entre otros; es así que el Ministerio de Salud del Perú hace uso de la herramienta SERVQUAL modificada según el nivel de atención, las cuales se encuentran estructuradas en 22 preguntas sobre expectativas y 22 sobre percepciones, cada una de las cuales tiene una calificación mínima de 1 y una máxima de 7. (36)

2.4. Definición de términos básicos

- **Expectativas:** Es el supuesto más probable que se considera eventualmente posible, creencia centrada en el futuro que puede o no ser realista, en salud es lo que los usuarios desean sobre en relación a los servicios que reciben del personal de salud. (37)
- **Equidad:** Imparcialidad y justicia que elimina diferencias innecesarias y evitables, siendo componente de la justicia social sin diferencias. (1)
- **Eficacia:** Mide la capacidad de que las personas se beneficien de una atención médica o de un insumo que sirva para la resolución de un problema de salud determinado. (37)

- Eficiencia: es el resultado de una actividad dada y los recursos utilizados de forma óptima, donde se alcanza los objetivos fijados sin desperdiciar recursos. Permitiendo determinar los beneficios no alcanzados y por otra los recursos mal aprovechados. (37)
- Fenomenológica: Es el estudio filosófico del mundo en tanto se manifiesta directamente en la conciencia; el estudio de las estructuras de la experiencia subjetiva. (20)
- Humanizado: Va más allá del acto de ser cordial, elimina la tendencia de tratar al enfermo como un objeto, una enfermedad en concreto. El cuidado humanizado ve a los enfermos como personas fortaleciendo las relaciones personales, personalizando la atención considerando que detrás de cada enfermedad hay una persona viviendo su experiencia de una manera determinada y tiene que incorporarlo a su vida. (22)
- Calidad: "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario". (1)
- Satisfacción: Hace referencia a un estado mental, representando una respuesta emocional o intelectual ante el cumplimiento de un deseo o necesidad. (16)
- Usuario: persona que hace uso de un servicio o producto de forma habitual. (35)
- Oncología: ciencia médica especializada que estudia el cáncer desde la prevención, detección, tratamiento de neoplasias, tumores benignos y malignos. (17)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis Alterna:

Existe relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Medicina Oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023

Hipótesis Nula:

No existe relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Medicina Oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023

Hipótesis específicas

1. Existe relación entre la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.
2. Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.
3. Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

3.2. Operacionalización de variables

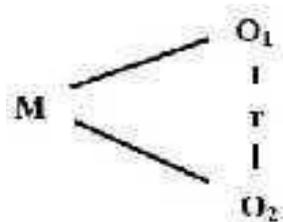
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA ONCOLÓGICA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL CENTRO, CONCEPCIÓN – JUNÍN 2023.							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE ITEMS	METODO	TECNICA
Calidad de Atención	Donabedian, Avedis (1994) Atención técnica que hace referencia a la aplicación de la ciencia y tecnología médica de una manera que rinde un máximo beneficio para la salud, sin aumentar los riesgos, a través de una atención interpersonal. (1)	Son las practicas encaminadas a mejorar la salud de los usuarios medidas desde una perspectiva técnico científica, humana y del entorno, las cuales se medirán a través de un cuestionario de 22 ítems.	Técnico - Científica	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad de los servicios Seguridad Integralidad	1-9	Hipotético deductivo	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Humana	Respeto Información completa Interés Amabilidad Ética	10-17		
			Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad	18-22		
Satisfacción del Usuario	Parasuraman, Zeitham (1985) Grado en que el usuario califica la atención recibida a través de un balance entre las expectativas que este tiene sobre la atención y la percepción sobre el servicio recibido. (38)	Respuesta a la atención recibida en base a la calidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles el cual se medirá con dos instrumentos cada uno de 19 ítems.	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio Precisión del diagnostico Puntualidad Cumplimiento de citas Atención correcta	1-5	Hipotético deductivo	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Capacidad de respuesta	Rapidez Eficiencia Confiable Capacidad de resolución de problemas	6-9		
			Seguridad	Confianza Privacidad Atención integral	10-12		
			Empatía	Capacidad de resolución Interés a solución de problemas Comprensión Atención individualizada	13-15		
			Elementos tangibles	Señalización Equipos modernos Material optimo	16-19		

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

Según **Quezada N. (2010)**, la investigación es de tipo descriptivo pues observa principalmente el fenómeno tal como se da en su ambiente natural, para luego analizar y observar situaciones ya existentes. Las variables independientes acontecen y no es posible manipularlas, no se tiene control directo ni indirecto y no se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Los sujetos son observados en su entorno natural. (39)

Según **Hernández S. et al. (2014)**, la investigación es correlacional, con la finalidad de conocer la dependencia entre dos o más variables de una determinada muestra mediante la prueba de hipótesis y la utilización de métodos estadísticos. Primero mide cada una de las variables, para ser ponderada, analizada y establecer las vinculaciones; estimando la correlación. Permite conocer cómo puede comportarse una variable al conocer el comportamiento de la otra. (40)



Dónde:

M = Muestra (usuarios del servicio de medicina oncológica)

O₁ = Variable 1 (Calidad de atención)

O₂ = Variable 2 (Satisfacción del usuario)

r = Correlación de las variables de estudio

4.2. Método de investigación

Según **Hernández S. et al. (2014)**, el estudio es no experimental, pues se observa principalmente el fenómeno tal como se da en su ambiente natural, para su posterioridad analizar y observar situaciones ya existentes. Las variables independientes acontecen y no es posible manipularlas ni influir en ellas, los sujetos solo son observados en su entorno natural. (40)

4.3. Población y muestra

Población:

La población de estudio lo constituyó el total de pacientes de ambos sexos, que acuden al servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción, Huancayo – 2023, durante el periodo de ejecución del 15 de febrero al 15 de marzo; que en promedio según el último trimestre del año 2022 son 95 usuarios.

Muestra:

Se aplicó el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finita, obteniendo como resultado 76 usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción, Huancayo – 2023.

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

Donde:

n = tamaño de la muestra
N = población (95)
Z = Nivel de confianza (1.96)
p = probabilidad a favor (0.5)
q = probabilidad en contra (0.5)
E = Error muestral (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 95 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 + (95-1) \cdot 0.05^2}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot 95 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.96 + 0.235}$$

$$n = \frac{91.2}{1.195}$$

$$n = 76.3 \quad n = 76$$

Criterios de inclusión:

- Usuarios que se atendieron en el servicio de medicina oncológica, quienes llevan un tratamiento mínimo de 3 meses.
- Usuarios con Glasgow 15/15 quienes estuvieron aptos para responder la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que se mostraron reacios al llenado de la encuesta.
- Usuarios con menos de 3 meses recibiendo tratamiento en el servicio de medicina oncológica.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El trabajo de investigación se desarrolló desde el 15 de febrero al 15 de marzo del presente año en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, establecimiento de nivel II – E, ubicado en la provincia de Concepción, el cual funciona como establecimiento referencial de la macro región Centro que abarca de región Junín, Pasco, Huánuco, Ucayali, Ayacucho y Huancavelica; actualmente cuenta con 20 camas para el servicio de medicina oncológica el cual acoge a usuarios con quimioterapia u otro tratamiento, de las cuales 6 habitaciones son ambientes aislados especial para pacientes inmunosuprimidos.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de información**Técnicas**

Se hizo uso de la técnica de la encuesta para medir la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Instrumentos

Para la variable calidad de atención se hizo uso de un cuestionario con 22 ítems los cuales estuvieron agrupados en 3 dimensiones, para la dimensión técnico científica 9 ítems, para la dimensión humana 8 ítems y para la dimensión entorno

5 ítems; las cuales tuvieron una escala valorativa que va desde nunca, rara vez, a menudo, siempre.

Dicho instrumento fue aplicado por Hernández, Mary en el 2021, el cual fue modificado y validado por la autora de la presente investigación a través de la prueba piloto y juicio de expertos.

Confiabilidad: Se evaluó a 15 usuarios del servicio de hospitalización Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión obteniendo un alfa de Crombach de 0,925, lo cual significa que el cuestionario fue excelente.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,925	22

VALIDEZ: Para la validez se sometió a juicio de expertos, realizado por 3 expertos (profesionales con trayectoria especialistas en oncología), quienes concordaron en una valoración adecuada.

Experto 1 Lic. Especialista en oncología Medina Atención Maritza

Experto 2 Lic. Especialista en oncología Vidalon Tembladera Luz

Experto 3 Lic. Especialista en oncología Palomino Ramos Liz

Para la variable satisfacción del usuario se hizo uso de un cuestionario con 19 cada uno, el cual midió la satisfacción del usuario a través de 5 dimensiones: fiabilidad con 5 ítems, capacidad de respuesta con 4 ítems, seguridad con 3 ítems, empatía con 3 ítems y elementos tangibles con 4 ítems, teniendo una escala valorativa del 1 al 7.

Dicho instrumento fue aplicado por Hernández, Mary en el 2021, quien tomó como referencia al instrumento modificado por el ministerio de salud peruano, y también surgió algunas modificaciones por la autora del presenta trabajo, el cual fue validado a través de la prueba piloto y juez de expertos.

Confiabilidad: Se evaluó a 15 usuarios del servicio de hospitalización Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión obteniendo un alfa de Crombach de 0,873, lo cual significa que el cuestionario fue bueno.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,873	17

Validez: Para la validez se sometió a juicio de expertos, realizado por 3 expertos (profesionales con trayectoria especialistas en oncología), quienes concordaron en una valoración adecuada.

Experto 1 Lic. Especialista en oncología Medina Atención Maritza

Experto 2 Lic. Especialista en oncología Vidalon Tembladera Luz

Experto 3 Lic. Especialista en oncología Palomino Ramos Liz

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Se llevó a cabo un proceso sistemático que nos ayudó a ordenar y totalizar los valores encontrados luego de la recolección de datos, mostrando de manera ordenada y practica la estructuración de los datos mediante cuadros y gráficos estadísticos. Participaron todos los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, la información recolectada se codificó y evaluó en el programa estadístico SPSS versión 22, para obtener los gráficos y tablas que sirvieron para plantear la discusión del estudio.

4.7. Aspectos éticos de la investigación

Principio de Autonomía: Para procesar las muestras se obtendrá el consentimiento fundamentado previo, los participantes aceptan participar o no en la investigación, y los datos serán utilizados solo para investigación y no serán nombrados, pues toda participación es anónima y sus opiniones son libres.

Principio de Beneficencia: Según este principio, lo que se busca es contribuir o beneficiar de dicha investigación a una muestra seleccionada de problemas y realidades similares. Por tanto, este resultado será beneficioso para mejorar los servicios prestados.

Principio de No Maleficencia: Como toda investigación social, no busca menoscabar instituciones ni muestras seleccionadas, ya que respeta la privacidad de los datos y busca generar conocimiento a partir de una realidad observada en relación con otra realidad, incluido el respeto a la integridad corporal de los cuidadores.

Principio de Justicia: Todos los participantes en este estudio serán tratados con respeto, sin discriminación ni preferencia

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1.1

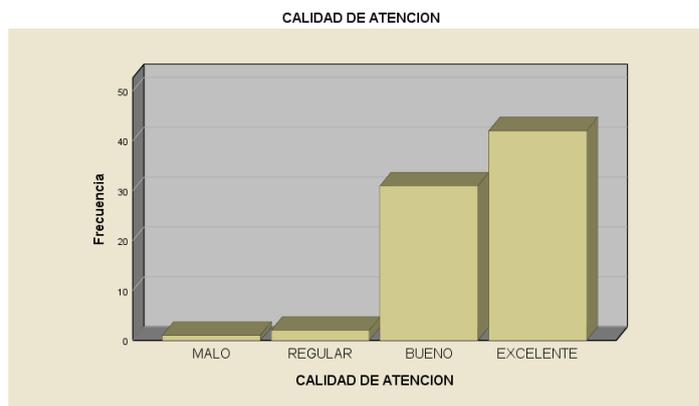
Calidad de atención del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

CALIDAD DE ATENCION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	MALO	1	1,3	1,3	1,3
	REGULAR	2	2,6	2,6	3,9
	BUENO	31	40,8	40,8	44,7
	EXCELENTE	42	55,3	55,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.1

Calidad de atención del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

En la tabla y gráfico 5.1.1 se observó que del total de usuarios encuestados (76), un 55,3% (42) manifestaron que la calidad de atención fue excelente, mientras que 40,8% (31) dijo que la calidad de atención fue buena, y solo una minoría de 2,6% (2) y 1,3% (1) manifestó una calidad regular y mala según corresponde.

Tabla 5.1.2

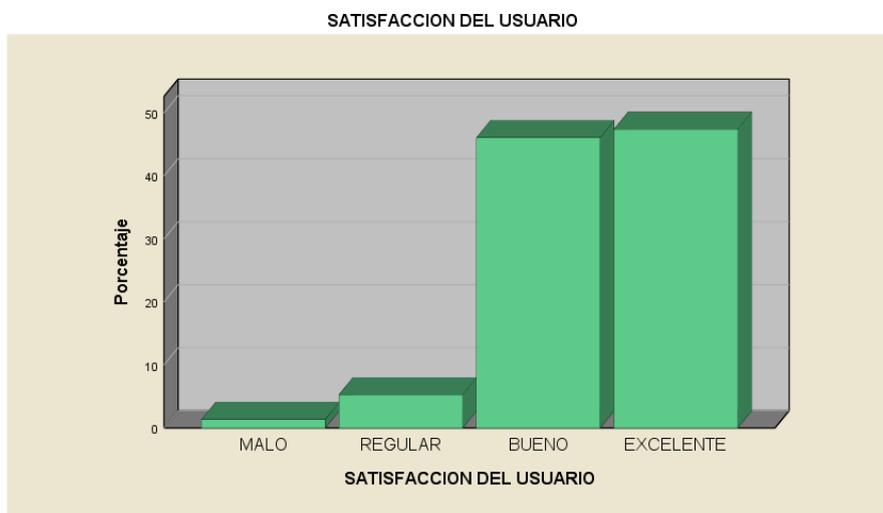
Satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

		SATISFACCION DEL USUARIO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	MALO	1	1,3	1,3	1,3
	REGULAR	4	5,3	5,3	6,6
	BUENO	35	46,1	46,1	52,6
	EXCELENT	36	47,4	47,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Gráfico 5.1.2

Satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Del total de usuarios encuestados (76), un 47,4% (36) manifestaron que su satisfacción fue excelente, un 46,1% (35) fue buena, un 5,3% (4) regular, y solo una minoría de 1,3% (1) manifestó tener una satisfacción mala.

Calidad de atención: dimensión humana

Tabla 5.1.3

El personal de salud le da información clara y precisa a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	18	23.7	23.7	23.7
	A MENUDO	22	28.9	28.9	52.6
	SIEMPRE	36	47.4	47.4	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.3

El personal de salud le da información clara y precisa a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 47,4% (36) manifestaron que el personal de salud siempre le brinda una información clara y precisa, mientras que un 28,9% (22) manifestó que solo a menudo recibieron este tipo de información y 23,7% (18) a veces recibieron información clara y precisa.

Tabla 5.1.4

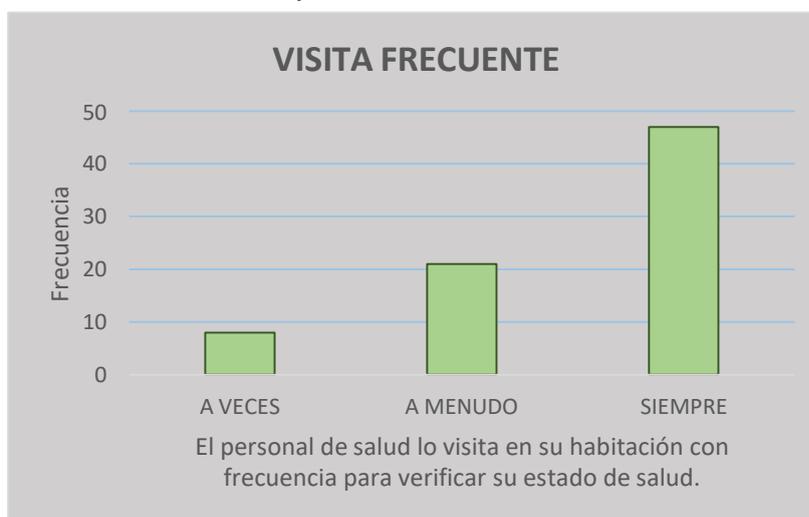
El personal de salud visito en su habitación con frecuencia ara verificar el estado de salud de los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

VISITA FRECUENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	10.5	10.5	10.5
	A MENUDO	21	27.6	27.6	38.2
	SIEMPRE	47	61.8	61.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.4

El personal de salud visito en su habitación con frecuencia ara verificar el estado de salud de los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 61.8% (47) manifestaron que el personal de salud siempre lo visito con frecuencia para ver su estado de salud, mientras que 27.8% (21) manifiesto haber recibido la visita a menudo y un 10.5% (8) que solo a veces recibió la visita del personal de salud.

Tabla 5.1.5

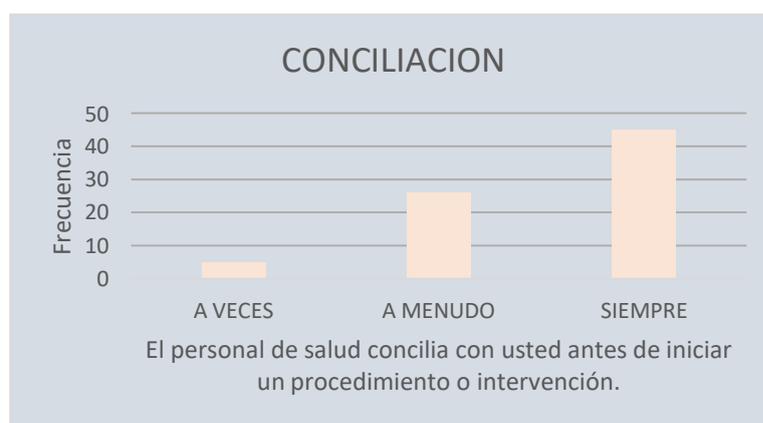
El personal de salud concilia antes de iniciar un procedimiento con los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

CONCILIACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	6.6	6.6	6.6
	A MENUDO	26	34.2	34.2	40.8
	SIEMPRE	45	59.2	59.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.5

El personal de salud concilia antes de iniciar un procedimiento con los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 59.2% (45) manifestaron que el personal de salud siempre concilia con ellos antes de algún procedimiento, mientras que 34.2% (26) manifiesto que a menudo el personal concilia con ellos y un 6.6% (5) que solo a veces el personal concilio con ellos.

Calidad de atención: dimensión técnica – científica

Tabla N° 5.1.6

El personal de salud porta el uniforme y carnet que lo caracteriza como tal frente a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

UNIFORMIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	5	6.6	6.6	6.6
	A VECES	26	34.2	34.2	40.8
	A MENUDO	21	27.6	27.6	68.4
	SIEMPRE	24	31.6	31.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico N° 5.1.6

El personal de salud porta el uniforme y carnet que lo caracteriza como tal frente a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 34.2% (26) manifestaron que el personal de salud a veces porta el uniforme correctamente, 31.6% (24), manifiesto que siempre portan el uniforme correcto, 27.6% (21) a menudo porta el uniforme correctamente y un 6.6% (5) manifiesto que el personal rara vez porta el uniforme correcto.

Tabla 5.1.7

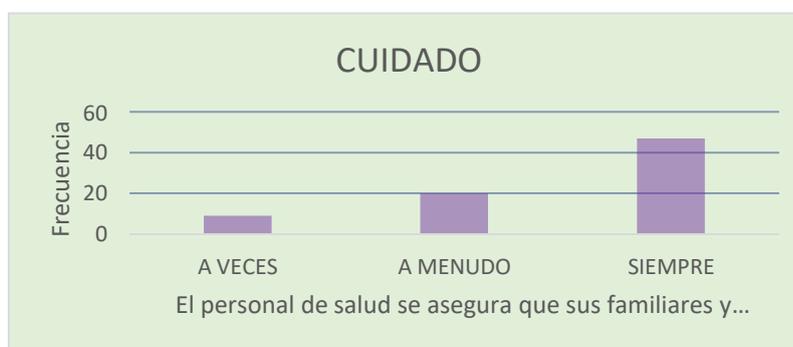
El personal de salud asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

CUIDADO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	11.8	11.8	11.8
	A MENUDO	20	26.3	26.3	38.2
	SIEMPRE	47	61.8	61.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.7

El personal de salud asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 61.8% (47) manifestaron que el personal de salud se asegura de que sus familiares sepan cómo cuidarlos, un 26,3% (20) a menudo y un 11.8% (9) asegura que solo a veces.

Tabla 5.1.8

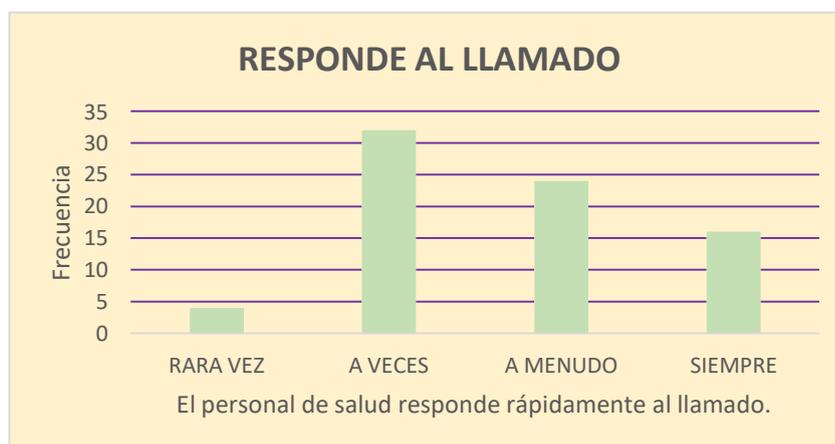
El personal de salud responde rápidamente al llamado del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

RESPONDE AL LLAMADO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	4	5.3	5.3	5.3
	A VECES	32	42.1	42.1	47.4
	A MENUDO	24	31.6	31.6	78.9
	SIEMPRE	16	21.1	21.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.8

El personal de salud responde rápidamente al llamado del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 42.1% (32) manifestaron que a veces que el personal de salud responde rápidamente al llamado, 31.6% (24) a menudo, 21.1% (16) siempre responden al llamado y un 5.3% (4) manifestó que rara vez el personal responde rápido al llamado.

Tabla 5.1.9

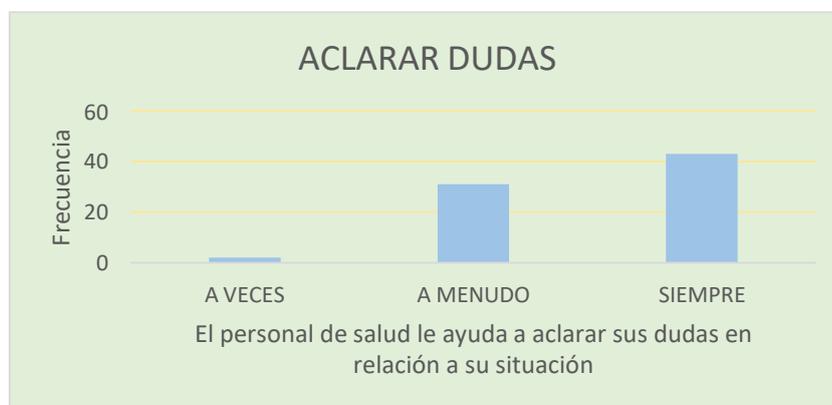
El personal de salud ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación al usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

ACLARAR DUDAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	2.6	2.6	2.6
	A MENUDO	31	40.8	40.8	43.4
	SIEMPRE	43	56.6	56.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.9

El personal de salud ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación al usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 56.6% (43) manifestaron que el personal de salud siempre aclara sus dudas, un 40.8% que solo a menudo lo hacen y solo un 2.6% (2) que solo a veces aclaran sus dudas.

Calidad de atención: dimensión entorno

Tabla 5.1.10

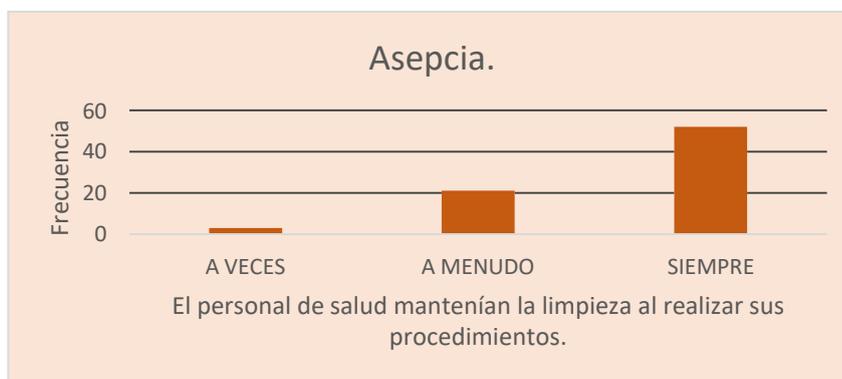
El personal de salud mantenía la limpieza al realizar los procedimientos en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

ASEPCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	3.9	3.9	3.9
	A MENUDO	21	27.6	27.6	31.6
	SIEMPRE	52	68.4	68.4	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.10

El personal de salud mantenía la limpieza al realizar los procedimientos en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 68.4% (52) manifestaron que el personal de salud siempre mantenía la limpieza al realizar sus procedimientos, 27.6% (21) solo a menudo y un 3.9% (3) solo a veces se respetó la asepsia.

Tabla 5.1.11

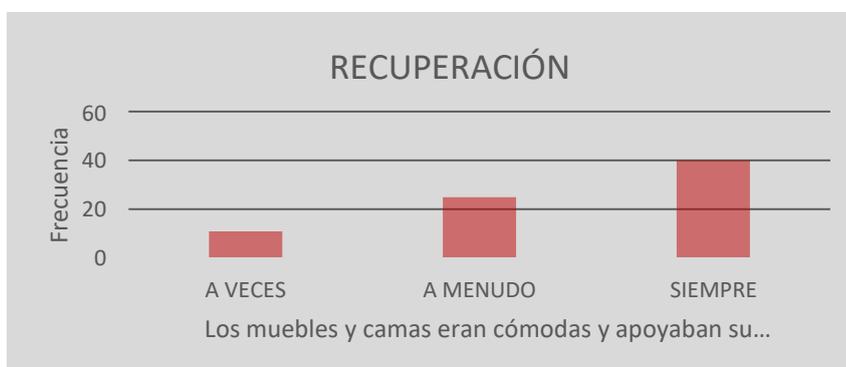
Los muebles y camas eran cómodos para la recuperación del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

RECUPERACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	14.5	14.5	14.5
	A MENUDO	25	32.9	32.9	47.4
	SIEMPRE	40	52.6	52.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Gráfico 5.1.11

Los muebles y camas eran cómodos para la recuperación del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad de atención.

Del total de usuarios encuestados (76), un 52,6% (40) manifestaron que las camas y muebles fueron cómodos y apoyaron en su recuperación siempre y un 32.9% (25) a menudo y solo un 14.5% (11) solo a veces las camas y muebles fueron cómodos.

Satisfacción del usuario: dimensión fiabilidad

Tabla 5.1.12

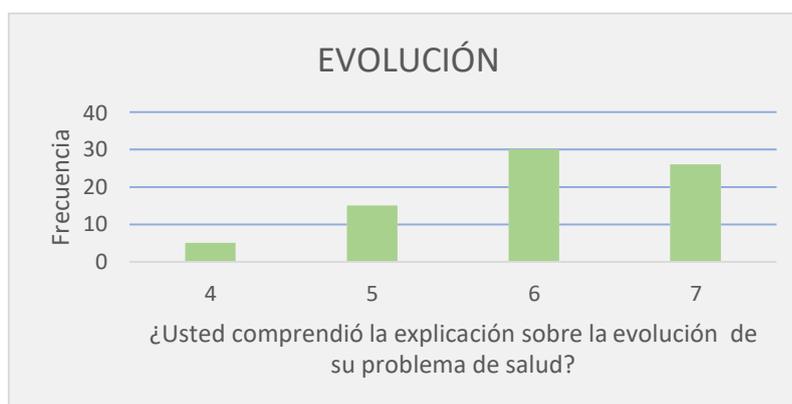
El usuario comprendió la explicación sobre la evolución de su problema de salud en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

EVOLUCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	5	6.6	6.6	6.6
	5	15	19.7	19.7	26.3
	6	30	39.5	39.5	65.8
	7	26	34.2	34.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Gráfico 5.1.12

El usuario comprendió la explicación sobre la evolución de su problema de salud en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Del total de usuarios encuestados (76), un 39,5% (30) le otorgo un puntaje alto al hecho de comprender la evolución de su enfermedad, 34,2% (26) le otorgo un puntaje medio alto, 19,7% (15) le otorgo un puntaje de 5 y un 6,6% (5) le otorgo un puntaje de 4.

Satisfacción del usuario: capacidad de respuesta

Tabla 5.1.13

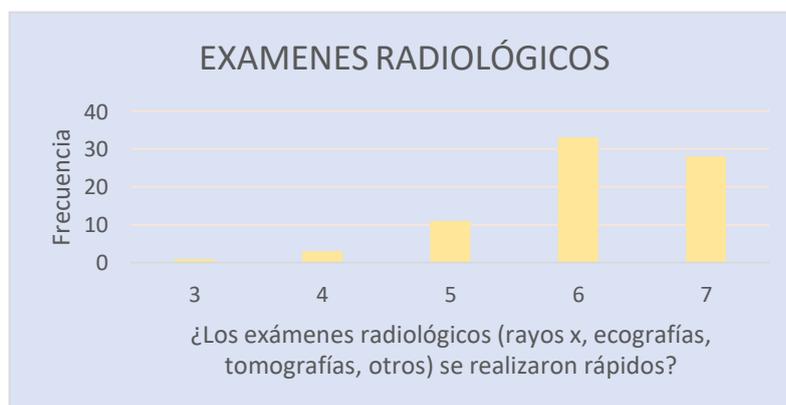
Los exámenes radiológicos fueron rápidos para los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

EXÁMENES RADIOLÓGICOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	1	1.3	1.3	1.3
	4	3	3.9	3.9	5.3
	5	11	14.5	14.5	19.7
	6	33	43.4	43.4	63.2
	7	28	36.8	36.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Gráfico 5.1.13

Los exámenes radiológicos fueron rápidos para los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Del total de usuarios encuestados (76), un 43,4% (33) le otorgo un puntaje medio alto a la rapidez en que se realizaron los exámenes radiológicos, 36,8% (28) le otorgo un puntaje alto, 14,5% (11) le otorgo un puntaje de 5; un 3,9% (3) le otorgo un puntaje de 4 y un 1,3% (1) le otorgo un puntaje de 3.

Tabla 5.1.14

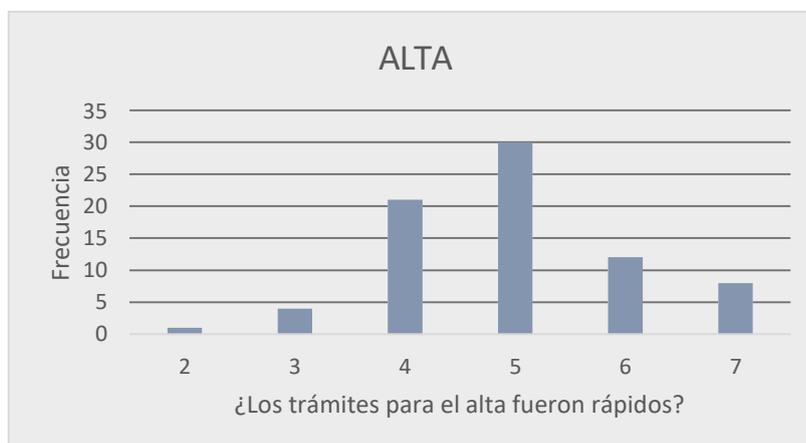
Los trámites para el alta fueron rápidos para los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

ALTA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	4	5.3	5.3	6.6
	4	21	27.6	27.6	34.2
	5	30	39.5	39.5	73.7
	6	12	15.8	15.8	89.5
	7	8	10.5	10.5	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Gráfico 5.1.14

Los trámites para el alta fueron rápidos para los usuarios del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Del total de usuarios encuestados (76), un 39,5% (30) le otorgo un puntaje medio (5) a la rapidez en que se dieron los trámites para el alta, 27,6% (21) le otorgo un puntaje de 4, 15,8% (12) le otorgo un puntaje de 6; un 10,5% (8) le otorgo un puntaje de 7, un 5,3% (4) le otorgo un puntaje de 3; y un 1,3% (1) le otorgó un puntaje de 2.

Satisfacción del usuario: seguridad

Tabla 5.1.15

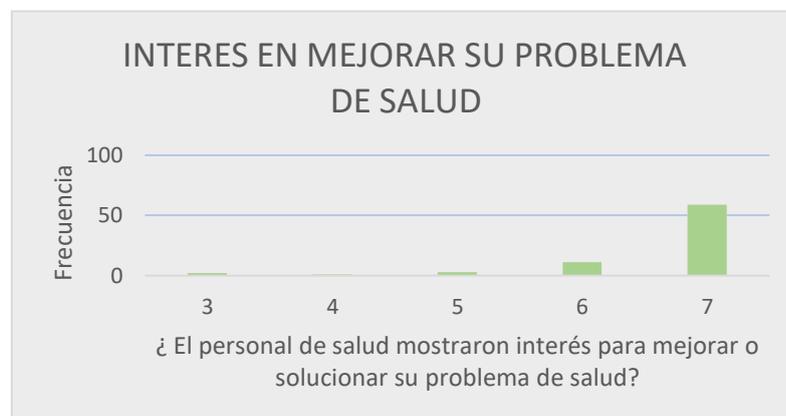
El personal de salud mostro interés en mejorar o solucionar su problema de salud del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

INTERES EN MEJORAR SU PROBLEMA DE SALUD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	2.6	2.6	2.6
	4	1	1.3	1.3	3.9
	5	3	3.9	3.9	7.9
	6	11	14.5	14.5	22.4
	7	59	77.6	77.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Gráfico 5.1.15

El personal de salud mostro interés en mejorar o solucionar su problema de salud del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Del total de usuarios encuestados (76), un 77,6% (59) le otorgo un puntaje alto al interés que el personal de salud mostro por mejorar y solucionar su problema de salud, 14,5% (11) le otorgo un puntaje medio alto, un 3,9% (3) le otorgo un puntaje de 5; un 2.6% (2) le otorgo un puntaje de 3, y un 1.3% (1) le otorgo un puntaje de 4.

Tabla 5.1.16

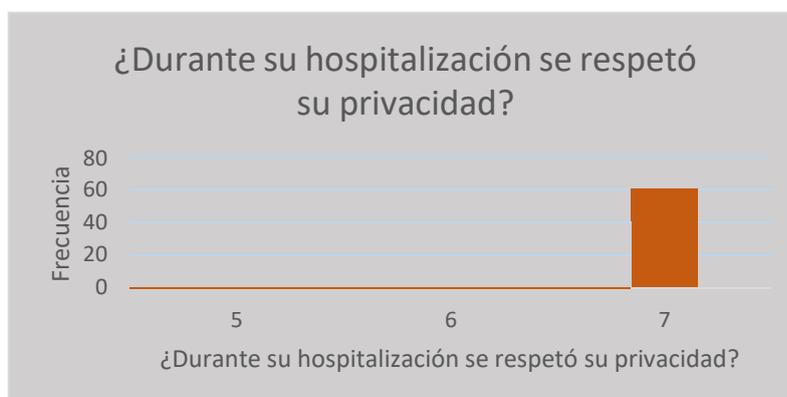
El personal de salud durante su hospitalización respeto su privacidad del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	5	6.6	6.6	6.6
	6	7	9.2	9.2	15.8
	7	64	84.2	84.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Gráfico 5.1.16

El personal de salud durante su hospitalización respeto su privacidad del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Del total de usuarios encuestados (76), un 84.2% (64) le otorgo un puntaje alto al respeto de su privacidad durante su hospitalización, 9,2% (7) le otorgo un puntaje medio alto, un 6,6% (5) le otorgo un puntaje de 5.

Satisfacción del usuario: empatía

Tabla 5.1.17

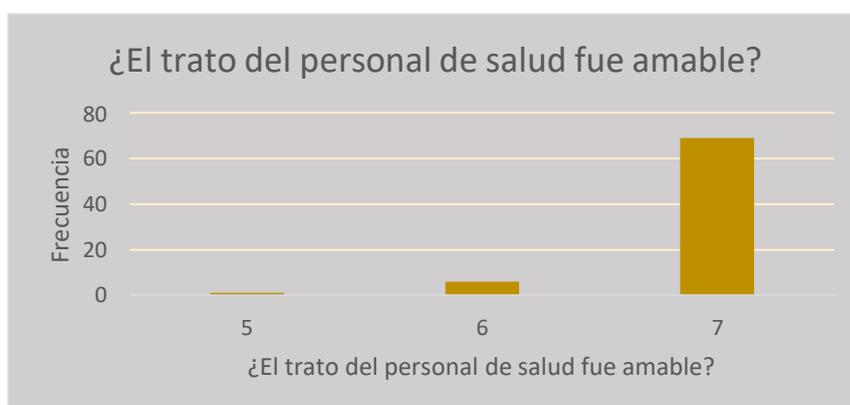
El personal de salud tuvo un trato amable con el usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

¿El trato del personal de salud fue amable?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	1	1.3	1.3	1.3
	6	6	7.9	7.9	9.2
	7	69	90.8	90.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Gráfica 5.1.17

El personal de salud tuvo un trato amable con el usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.



Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción del usuario.

Del total de usuarios encuestados (76), un 90.8% (69) le otorgo un puntaje alto al trato amable del personal de salud durante su hospitalización, 7,9% (6) le otorgo un puntaje medio alto, un 1,3% (1) le otorgo un puntaje de 5.

5.2. Resultados inferenciales

Tabla 5.2.1

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

		Satisfacción del Usuario				Total
		Bajo	Regular	Buena	Excelente	
Calidad de Atención	Baja	Recuento	1	0	1	2
		% dentro de Satisfacción del Usuario	50,0%	0,0%	2,7%	5,9%
Regular		Recuento	0	1	5	4
		% dentro de Satisfacción del Usuario	0,0%	33,3%	13,5%	11,8%
Buena		Recuento	0	1	20	10
		% dentro de Satisfacción del Usuario	0,0%	33,3%	54,1%	29,4%
Excelente		Recuento	1	1	11	18
		% dentro de Satisfacción del Usuario	50,0%	33,3%	29,7%	52,9%
Total		Recuento	2	3	37	34
		% dentro de Satisfacción del Usuario	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos del cuestionario calidad de atención y satisfacción del usuario.

En la tabla 5.2.1 se observó que de 5,9% (2) de los usuarios con satisfacción excelente calificaron como bajo a la calidad de atención; 11,8% (4) de los usuarios con excelente satisfacción calificaron como regular la calidad de atención; 29,4% (10) de los usuarios con excelente la satisfacción, califico como buena la atención; un 52,9% (34) de los usuarios con excelente satisfacción

califico como excelente la calidad de atención y solo una minoría 50% (1) con baja satisfacción califico como baja la calidad de atención.

Tabla 5.2.2

Calidad de atención en la dimensión humana y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

		SATISFACCION DEL USUARIO				Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELLENTE		
DIMENSION HUMANA	BAJO	Recuento	0	0	1	1	2
		% dentro de SATISFACCION DEL USUARIO	0,0%	0,0%	2,7%	2,9%	2,6%
	REGULAR	Recuento	0	0	5	4	9
		% dentro de SATISFACCION DEL USUARIO	0,0%	0,0%	13,5%	11,8%	11,8%
	BUENO	Recuento	0	2	17	15	34
		% dentro de SATISFACCION DEL USUARIO	0,0%	66,7%	45,9%	44,1%	44,7%
	EXCELLENTE	Recuento	2	1	14	14	31
		% dentro de SATISFACCION DEL USUARIO	100,0%	33,3%	37,8%	41,2%	40,8%
	Total	Recuento	2	3	37	34	76
		% dentro de SATISFACCION DEL USUARIO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos del cuestionario calidad de atención y satisfacción del usuario.

En el tabla 5.2.2 se determinó que de 2,9% (1) de los usuarios con satisfacción excelente calificaron como bajo la dimensión humana; 11,8% (4) de los usuarios con excelente satisfacción calificaron como regular la dimensión humana; 44,1% (15) de los usuarios con excelente la satisfacción, califico como buena la

dimensión humana; un 41,2% (14) de los usuarios con excelente satisfacción califico como excelente la calidad de atención y solo una minoría 100% (2) con baja satisfacción califico como excelente la dimensión humana.

Tabla 5.2.3

Calidad de atención en la dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

		Satisfacción del Usuario				Total		
		Bajo	Regular	Buena	Excelente			
DIMENSION TECNICO - CIENTIFICA	MALO	Recuento	0	0	1	0	1	
		% dentro de Satisfacción del Usuario	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	1,3%	
	REGULAR	Recuento	0	0	12	6	18	
		% dentro de Satisfacción del Usuario	0,0%	0,0%	32,4%	17,6%	23,7%	
	BUENO	Recuento	1	3	12	11	33	
		% dentro de Satisfacción del Usuario	50,0%	100,0%	32,4%	32,4%	43,4%	
	EXCELENTE	Recuento	1	0	12	17	24	
		% dentro de Satisfacción del Usuario	50,0%	0,0%	32,4%	50,0%	31,6%	
	Total		Recuento	2	3	37	34	76
			% dentro de Satisfacción del Usuario	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos del cuestionario calidad de atención y satisfacción del usuario
En la tabla 5.2.3 se determinó que de 17,6% (6) de los usuarios con satisfacción excelente calificaron como regular la dimensión técnico - científica; 32,4% (11) de los usuarios con excelente satisfacción calificaron como buena la dimensión técnico - científica; 50% (17) de los usuarios con excelente la satisfacción, califico

como excelente; y solo una minoría un 41,2% (14) de los usuarios con excelente satisfacción califico como excelente la calidad de atención y solo una minoría 50% (1) con regular satisfacción califico como buena la dimensión técnico – científica.

Tabla 5.2.4

Calidad de atención en la dimensión entorno y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro – 2023.

Tabla cruzada DIMENSION ENTORNO*SATISFACCION DEL USUARIO							
		SATISFACCION DEL USUARIO				Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE		
DIMEN SION ENTOR NO	BAJO	Recuento	1	0	2	0	3
		% dentro de	50,0	0,0%	5,4%	0,0%	3,9%
		SATISFACCION DEL	%				
		USUARIO					
REGUL AR	REGUL	Recuento	1	0	0	1	2
		% dentro de	50,0	0,0%	0,0%	2,9%	2,6%
		SATISFACCION DEL	%				
		USUARIO					
BUENO	BUENO	Recuento	0	0	19	15	37
		% dentro de	0,0%	0,0%	51,4%	44,1%	48,7
		SATISFACCION DEL	%				
		USUARIO					
EXCEL ENTE	EXCEL	Recuento	0	3	16	18	34
		% dentro de	0,0%	100,0%	43,2%	52,9%	44,7
		SATISFACCION DEL	%				
		USUARIO					
Total		Recuento	2	3	37	34	76
		% dentro de	100,0	100,0%	100,0%	100,0%	100,0
		SATISFACCION DEL	%				%
		USUARIO					

Fuente: Base de datos del cuestionario calidad de atención y satisfacción del usuario

En la tabla 5.2.4 se determinó que de 2,9% (1) de los usuarios con satisfacción excelente calificaron como regular la dimensión entorno; 44,1% (15) de los usuarios con excelente satisfacción calificaron como buena la dimensión

entorno; 52,9% (18) de usuarios con excelente la satisfacción, califico como excelente la dimensión entorno; y solo una minoría un 41,2% (14) de los usuarios con excelente satisfacción califico como excelente la calidad de atención y solo una minoría 50% (1) con baja satisfacción califico como baja la dimensión entorno.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

Tabla 6.1.1

Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023

Correlación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario				
			CALIDAD DE ATENCION	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario de la calidad de atención y satisfacción del usuario

En la siguiente tabla se determinó que, mediante el coeficiente de rho de Spearman con un $r = 0,752$, y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, que existe correlación positiva alta, con un nivel de

significancia de 0,000 siendo menor a 0,05 lo cual indica relación entre ambas variables aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

6.1.1. Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

H0: No existe relación entre la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

Tabla 6.1.1.1

Relación entre calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

Correlación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio				
			HUMANA	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	HUMANA	Coeficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	76	76
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario de la calidad de atención y satisfacción del usuario

En la siguiente tabla se determinó que, mediante el coeficiente de rho de Spearman $r = 0,683$, y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, que existe correlación positiva moderada, con un nivel de

significancia de 0,001 siendo menor a 0,05 lo cual indica relación entre ambas variables aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

H1: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

H0: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

Tabla 6.1.1.2

Relación entre calidad de atención en su dimensión técnico - científico y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

Correlación entre calidad de atención en su dimensión técnico - científico y la satisfacción del usuario				
			TECNICO - CIENTIFICA	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	TECNICO - CIENTIFICA	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario de la calidad de atención y satisfacción del usuario

En la siguiente tabla se determinó que, mediante el coeficiente de rho de Spearman $r = 0,810$, y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, que existe correlación positiva alta, con un nivel de significancia de 0,001 siendo menor a 0,05 lo cual indica relación entre ambas variables aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

H1: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

H0: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

Tabla 6.1.1.3

Relación entre calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.

Correlación entre calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario				
			ENTORNO	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	ENTORNO	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		76	76
	SATISFACCION DEL USUARIO	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,650**
Sig. (bilateral)			,000	.
N		76	76	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario de la calidad de atención y satisfacción del usuario

En la siguiente tabla se determinó que, mediante el coeficiente de rho de Spearman $r = 0,650$, y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, que existe correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05 lo cual indica relación entre ambas variables aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En el presente trabajo según la tabla 6.1 se identificó una relación positiva alta ($r = 0,752$) entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023, donde un 55.3% de usuarios manifestó una excelente calidad de atención y un 47,4% una satisfacción excelente; dichos resultados concordaron con los encontrados por Torres M. (2021) en Lima quien con un Rho de Spearman = 0.700 demostró relación directa entre ambas variables, Cerrón S. (2018) en Huancavelica con una correlación de 0,87 demostró una correlación positiva considerable, Brake (2019) en el Servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue concluyó en una relación significativa con un 94,03% de usuarios satisfechos y 93.08% de usuarios quienes manifestaron una excelente calidad de atención, lo cual indica que si se refuerza la calidad de atención en las instituciones de salud el usuario estará satisfecho logrando una mejoría en el estado mental individual y social, mejorando puntos débiles como la adherencia al tratamiento, estadía hospitalaria, cumplimiento de citas, predisposición al autocuidado, entre otros; Gutiérrez et al. (2020) en el hospital Es Salud Alberto Sabogal Sologuren de Lima encontró una correlación positiva baja con un Rho Spearman de 0,385 y un $p=0.002$ donde un 58.3% de los usuarios manifestaron una buena calidad de atención pero 35% no estuvo de acuerdo con los problemas en cuanto a la accesibilidad, Huaranga (2018) en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma demostró una percepción regular de la calidad de atención en usuarios oncológicos pues no se cuenta con un ambiente especializado para dicha atención.

En el objetivo específico N°1, se determinó una correlación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0,683 entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario, dado que, solo el 41.2% de usuarios manifestaron una satisfacción excelente con la calidad de atención en su dimensión humana fue excelente, debido a que 47,4% manifestó que la información brindada fue clara y precisa, el 61% de usuarios siempre recibió la visita del profesional a su habitación, y el

59% manifestó que el personal no se presentó ante ellos; dichos resultados concuerdan con Cerrón S. (2018) con un 0.63 halló una correlación positiva media entre ambas variables donde solo un 33,8% demostró una calidad humana muy favorable un 16,9% una calidad desfavorable, Mandarachi M. (2019) determinó que un 62.5% de usuarios calificó la satisfacción media en relación a la dimensión humana, pues se hace referencia que el personal de salud muchas veces no se presenta al momento de ir a realizar sus labores lo cual genera duda y temor en los usuarios al no saber si el personal que lo atiende es el idóneo.

En el objetivo específico N° 2 se determinó una correlación positiva alta entre la dimensión técnico – científica y la satisfacción del usuario con un $r = 0,810$, donde 50% de los usuarios con excelente satisfacción calificaron como excelente la calidad de atención en su dimensión técnico – científica, donde un 31% manifestó que el personal siempre porta el uniforme de forma correcta, 61% respondió que se aseguró la educación de los familiares en el cuidado, 56% afirmó que siempre aclararon sus dudas, resultados que concuerdan con el estudio de Cerrón C. (2018), quien halló una relación significativa y positiva entre ambas variables con un $r = 0.68$ donde 49,2% calificó como favorable la calidad, Noboa C. (2021), determinó una relación positiva con un $r = 0.742$, donde 57% manifestaron estar satisfechos con la capacidad de respuesta del personal ante cualquier duda, Domínguez M (2018) mostró una correlación positiva $r = 0,712$ donde 88,4% manifestó que el personal tenía la capacidad para realizar bien su trabajo, 86,654 que sus familiares siempre estaban informados, a diferencia de Castellón R. (2019) donde solo 24,5% respondió estar satisfecho con la capacidad de respuesta del personal, lo cual demuestra que se requiere de un profesional capacitado y con experiencia quien fortalezca la seguridad del paciente y este pueda estar satisfecho.}

En el objetivo específico N°3 se determinó con $r = 0.650$ una correlación positiva moderada entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario, pues un 52.9% de los usuarios con satisfacción excelente manifestaron haber tenido una calidad de atención excelente, donde 68,4% respondió que el personal siempre mantuvo la asepsia en sus procedimientos, 32,9% que los ambientes a veces

eran cómodos para su recuperación, concordando con los estudios de Mandarachi M. (2019) halló una relación significativa con $r=0,635$ donde 55% estuvieron de acuerdo con los ambientes hospitalarios y un 68,7% aseguro que el personal se lavó las manos asegurando la asepsia; Noboa C. (2021), encontró que 82% de los usuarios calificó como buena la seguridad; dichos resultados muestran la necesidad de tener un ambiente adecuado e implementado para la atención de los usuarios, permitiendo afianzar la confianza y por ende la satisfacción.

6.3. Responsabilidad ética

En el trabajo de investigación, se tuvo la responsabilidad de un manejo adecuado de los datos recolectados, por ello se aplicó un consentimiento informado anónimo previo al relleno de los instrumentos, demostrando respeto a la autonomía del usuario y a su integridad física y psicológica, haciendo hincapié que el estudio no tiene como objetivo fines de lucro.

Así mismo, se tuvo el compromiso por parte del autor en la veracidad de los datos, recolección y procesamiento de los mismos para la obtención de los resultados y conclusiones, siendo útil para futuros trabajos de investigación, siguiendo una redacción al estilo Vancouver.

VII. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, a través de un resultado estadísticamente significativo con un p-valor menor a 0,05 y un Rho de Spearman de 0,752.
2. Se determinó que existe correlación positiva alta entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario, con un resultado estadísticamente significativo con un p-valor menor a 0,05 y un Rho de Spearman de 0,783.
3. Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario, con un resultado estadísticamente significativo, con un p-valor menor de 0,05 y Rho de Spearman de 0,810.
4. Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario, con un resultado estadísticamente significativo, con un p-valor menor de 0,05 y un Rho de Spearman de 0,650.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Universidad Nacional del Callao, publicar el presente estudio, para que sirva como aporte a diversas instituciones donde se desempeñan funciones afines y pueda ser una herramienta mediante la cual se haga hincapié al trabajo en la calidad de atención, pues de ello depende de manera directa la satisfacción del usuario, entendiendo que un buen trabajo nos llevara a mejoras integrales en la calidad de vida de los usuarios.
2. Se recomienda a los docentes de la universidad fomentar e impulsar en los estudiantes futuras investigaciones que incluyan de manera minuciosa el estudio de las dimensiones obteniendo resultados específicos y análisis que permitan fortalecer la satisfacción del usuario y fomenten diversos métodos de investigación.
3. Se recomienda a las autoridades del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, socializar el trabajo de investigación con quienes corresponda para conocimiento de los problemas encontrados y su pronta mejoría, convirtiendo al estudio en base de futuras investigaciones y seguimiento continuo para mejora de la calidad de atención.
4. Se recomienda difundir el trabajo de investigación en las redes de salud y Diresas con el fin de desarrollar planes de acción que fortalezcan la gestión, y puedan empezar a trabajar en las falencias.
5. Se recomienda a la institución fortalecer la dimensión humana es decir mejorar la comunicación personal de salud – usuario para que la información que se brinde sea comprensible y de suma utilidad para la mejora de la salud; así mismo se recomienda realiza un análisis del recurso humano a cargo del área de medicina oncológica.
6. La institución debe realizar las gestiones ante las instancias correspondientes con la finalidad de garantizar una mayor dotación de personal para que las rondas sean con mayor frecuencia, el tiempo con cada usuario aumente y el personal pueda conciliar mejor antes de cualquier intervención.

7. Se recomienda fortalecer la dimensión técnico – científica a través de visitas inopinadas donde se supervise el correcto uso del uniforme y equipos de protección personal más aun al ser un área con mayor vulnerabilidad evitando así las infecciones intrahospitalarias.
8. Fortalecer las acciones de la educación que se brinda a los familiares sobre el cuidado del paciente y la atención en tiempo oportuno, optimizando al mismo tiempo las acciones de supervisión de estos procedimientos.
9. Se recomienda en cuanto a la dimensión entorno, mejorar los ambientes hospitalarios (dotación de equipos para el cuidado e higiene del paciente) y mejorar la infraestructura de los ambientes aislados que todos puedan contar con filtro de aire y cumplir las especificaciones técnicas para el manejo de usuarios inmunosuprimidos.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Avedis D. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial. 2001 Noviembre; X(27).
2. Burgueño F, Rodríguez A, Cedillo C, Ordoñez C. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del auto ecuatoriano. Revista AVFT. 2021 Noviembre; VII(40).
3. Organización Mundial de la Salud. OMS web site. [Online].; 2020 [cited 2022 Noviembre 18. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Organización Panamericana de la Salud. Paho.org. [Online].; 2019 [cited 2022 diciembre 16. Available from: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es.
5. Organización Mundial de la Salud. OMS Web site. [Online].; 2022 [cited 2022 Diciembre 20. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer#:~:text=El%20c%C3%A1ncer%20es%20la%20principal,colon%20y%20recto%20y%20pr%C3%B3stata>.
6. Proaño A. BID Mejorando vidas. [Online].; 2018 [cited 2023 Enero 2. Available from: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>.
7. International Agency for Research on Cancer. [diapositivas].; 2020 [cited 2023 Enero 2. Available from: <file:///C:/Users/HP-TEC/Downloads/604-peru-fact-sheets.pdf>.
8. Noboa L. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. La Referencia. 2021 Marzo; IV(7).
9. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil - Ecuador, 2020. La Referencia. 2021 Enero; II(5).
10. Castellón R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019. Scielo. 2019 Abril; III(7).

- 1 Domínguez M. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en
1. pacientes oncológicos del hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2017.
ALICIA. 2018 Diciembre; IX(13).
- 1 Maggi W. Repositorio digital UCSG. [Online].; 2018 [cited 2022 Diciembre 12].
2. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.
- 1 Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que
3. acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco - 2021.
Scielo. 2022 Febrero; III(10).
- 1 Gutierrez M, Melo , Catherine. Relación entre la calidad de atención de salud
4. y satisfacción del usuario del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un
hospital del seguro Social de Lima enero - diciembre 2020. La Referencia.
2021 Octubre; V(10).
- 1 Brake B. Calidad de atención y satisfacción de usuario del servicio de
5. radiología del hospital Nacional Hipólito Unanue. ALICIA. 2020 Enero; I(2).
- 1 Mandarachi M. Nivel de satisfacción del paciente oncológico sobre los
6. cuidados que brinda la enfermera en el Servicio de Quimioterapia
Ambulatoria en el INEN 2019. ALICIA. 2019 Octubre; VIII(12).
- 1 Huaranga Z, Saico M. Percepción de la calidad de atención de enfermería por
7. el paccinte oncológico atendido en los servicios del hospital Félix Mayorca
Soto- Tarma 2018. Scielo. 2018 Noviembre; IX(3).
- 1 Cerrón S. Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de
8. Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018.
SciELO. 2019 Abril; IV(16).
- 1 Márquez M. La experiencia del familiar de la persona hospitalizada en la
9. unidad de cuidados intesivos segun Jean Watson. La Referencia. 2021
Setiemnre; IV(11).
- 2 Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional,
0. una vision humana. Revista Cubana de Enfermería. 2018 Agosto; VI(10).
- 2 Urra E, Jana A, Marcela G. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de
1. Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. SciELO. 2019 Enero;
III(11).
- 2 Madueño A. Relación enfermera - paciente según Peplau en los servicios de
2. cuidados críticos del Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2019. Scielo. 2020
marzo; II(6).

- 2 Sierra A. slideshare. [Online].; 2019 [cited 2022 Julio 17. Available from:
3. <https://es.slideshare.net/karinamendieta2/hildegard-peplau-80813404>.
- 2 Aniorte N. Web master anioster. [Online].; 2023 [cited 2023 Enero 27.
4. Available from: http://www.aniorte-nic.net/progr_asignat_teor_metod5.htm#:~:text=CR%C3%8DTICA%20INTE RNA-,METAPARADIGMA.,vive%20en%20equilibrio%20inestable.
- 2 Rodríguez L. Diseño de ciclo de Deming para mejorar la calidad de atención
5. al paciente de consulta externa. La Referencia. 2021 Agosto; X(9).
- 2 Salud OMDI. Organización Mundial de la Salud Web site. [Online].; 2021 [cited
6. 2022 Agosto 9. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
- 2 Zurita B. Calidad de la Atención en Salud. SciELO. 2018 Noviembre; IV(57).
7.
- 2 Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante
8. el modelo de Avedis Donabedian. SciELO. 2019 Febrero; V(21).
- 2 Lengua L. [Documento PDF].; 2012 [cited 2021 Julio 7. Available from:
9. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- 3 Donabedian A. Responsabilidades institucionales en la garantía de calidad.
0. In Donabedian A, editor. Responsabilidades institucionales en la garantía de calidad. Mexico: S.G. Fundación Avedis Donabedian; 1990. p. 5-26.
- 3 Hernández L, Miranda J. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad
1. de los servicios de enfermería. Revista Cubana de Enfermería. 2021 Octubre;
IV(37).
- 3 Ospina S, Gil I. Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una
2. propuesta de revisión de la literatura. redalyc.org. 2018 Diciembre; XXI(43).
- 3 Reynaldos K, Achondo J. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de
3. la atención primaria de salud latinoamericana. Rev Sal Public. 2018 Enero;
II(21).
- 3 Zavala R. PDCA Home. [Online].; 2019 [cited 2021 Diciembre 20. Available
4. from: <https://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/>.
- 3 Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de
5. medición. SciELO. 2019 Junio; XV(25).

- 3 Hernández M, Merino E. Calidad de atención y satisfacción del usuario en
6. tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacutec. SciELO. 2021 Julio;
III(5).
- 3 DiPrete L, Miller L. Garantía de calidad de la atención de salud en los países
7. en desarrollo. redalyc.org. 2018 Setiembre; XII(32).
- 3 Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la
8. evaluación de la calidad en los servicios de salud. SciELO. 2018 Octubre;
IV(64).
- 3 Quezada N. Metodología de la investigación. In Quezada N, editor.
9. Metodología de la investigación. Primera ed. Lima: Macro E.I.R.L.; 2010. p.
27.
- 4 Hernández S, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación.
0. Sexta ed. Rocha M, editor. México: McGrawHill; 2014.
- 4 Alonso S. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia
1. del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con
recursos del siglo XX. INICIB. 2019 Junio; III(6).
- 4 Watson J. Universidad Chihuahua Web Site. [Online].; 2019 [cited 2022 abril
2. 21. Available from:
https://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de consistencia

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA ONCOLÓGICA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL CENTRO, CONCEPCIÓN – JUNÍN 2023.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas I del Centro, Concepción – Junín 2023?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Identificar la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas I del Centro, Concepción – Junín 2023</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del</p>	<p>ALTERNA</p> <p>Existe una relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023</p> <p>NULA</p> <p>No existe una relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.</p>	<p>Variable N° 1</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Dimensiones: Técnico-científica Humana Entorno</p> <p>Variable N° 2:</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles</p>	<p>DISEÑO Descriptivo – Correlacional METODO No experimental</p> <p>POBLACION: 95 usuarios. MUESTRA: por muestreo probabilístico para poblaciones finitas 76 usuarios.</p> <p>CRITERIOS DE INCLUSIÓN Usuarios con más de 3 meses de tratamiento. Usuarios con Glasgow 15/15.</p> <p>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN Usuarios con menos de 3 meses de tratamiento Usuarios rehaceos.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1°: Encuesta / cuestionario Variable 2°: Encuesta / cuestionario</p>

<p>Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023?</p>	<p>Centro, Concepción – Junín 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina oncológica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Centro, Concepción – Junín 2023.</p>			
---	--	--	--	--

ANEXO N° 2: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO N° 1: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA ONCOLÓGICA EN EL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL CENTRO, CONCEPCIÓN – 2023

Introducción:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de atención; para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, la participación es de forma individual, anónima y voluntaria,

Instrucciones:

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N = NUNCA RV = RARA VEZ AV = A VECES AM = A MENUDO S = SIEMPRE

N°	ENUNCIADOS	N	RV	AV	AM	S
	DIMENSION HUMANA					
1	Durante la hospitalización el personal de salud lo llamó por su nombre.					
2	El personal de salud le da información clara y precisa					
3	El personal de salud lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4	El personal de salud le pide que la llame si usted se siente mal.					
5	El personal de salud lo escucha con atención.					
6	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres.					
7	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.					
8	El personal de salud concilia con usted antes de iniciar un procedimiento.					
9	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
	DIMENSION TECNICO - CIENTIFICA					

10	El personal de salud le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
11	El uniforme y carnet que porta el personal de salud la caracteriza como tal.					
12	El personal de salud realiza los procedimientos de forma oportuna y segura.					
13	El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
14	El personal de salud responde rápidamente al llamado.					
15	El personal de salud involucra a su familia en su cuidado					
16	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación					
17	El personal de salud lo incluye en su cuidado.					
	DIMENSION ENTORNO					
18	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
19	El personal de salud mantenía la limpieza al realizar sus procedimientos.					
20	El personal de salud no comentaba con otras personas sobre su condición de salud.					
21	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
22	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

INSTRUMENTO N° 2: CUESTIONARIO SERVQUAL PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA ONCOLÓGICA EN EL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL CENTRO, CONCEPCIÓN – 2023

Introducción:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de atención; para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, la participación es de forma individual, anónima y voluntaria,

Instrucciones:

A continuación, encontrará el cuestionario para medir las expectativas y la percepción del usuario respecto a la atención.

Califique como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Recibió la visita del personal de salud todos los días?							
2	¿Usted comprendió la explicación sobre la evolución de su problema de salud?							
3	¿Usted comprendió la explicación sobre los medicamentos que recibió?							
4	¿Usted comprendió la explicación sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
5	¿Al alta, usted comprendió la explicación sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?							
9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
	SEGURIDAD							

10	¿El personal de salud mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?								
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?								
12	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?								
	EMPATIA								
13	¿El trato del personal de salud fue amable?								
14	¿El trato del personal de salud sabe escuchar?								
15	¿El personal de salud mostro interés en solucionar su problema?								
	ELEMENTOS TANGIBLES								
16	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?								
17	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?								
18	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?								
19	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?								

ANEXO N° 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Usuario,

Reciba un cordial saludo, mi nombre es NATHALY TACUNAN LLACUA, Licenciada en enfermería, identificada con DNI N°48040180, con domicilio en el Jirón la Quinua N° 276 Chilca. Con el debido respeto me presento y expongo, que, habiendo culminado la especialidad en enfermería oncológica, solicito a Ud. su apoyo en el desarrollo del cuestionario para el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA ONCOLÓGICA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL CENTRO, CONCEPCIÓN – JUNIN 2023".

Se le solicita que conteste las siguientes preguntas, esto nos permitirá recolectar datos sobre Ud. y su salud. Este tipo de estudios se realiza para poder saber más sobre la calidad de atención que recibe y la satisfacción del usuario y así poder encontrar mejoras en brindar cuidados, tratamientos, estudios de diagnóstico, parámetros de seguimiento (calidad de atención) para los pacientes. Su participación es completamente voluntaria; si no desea hacerlo su médico continuará con su atención habitual y su negativa no le traerá ningún inconveniente. Lea toda la información que se le ofrece en este documento y haga todas las preguntas que necesite al investigador que se lo está explicando.

SI ACEPTO	
-----------	--

NO ACEPTO	
-----------	--

--

ANEXO N° 4: Base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																									
1: PC1 7,00 Visible: 46																									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	prom1		
1	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3		
2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3		
3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	2		
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3		
6	4	3	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4		
7	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
8	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3		
9	3	4	3	3	3	4	0	3	0	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4		
10	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
11	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
13	4	4	4	4	2	2	3	2	2	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3		
14	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4		
15	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	3	3		
16	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2		
17	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
18	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3		
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4		
20	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
21	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2		
22	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3		
23	3	3	4	4	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2		

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Win

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	7	6	5	6	7	7	6	6	5	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6
2	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7
3	7	6	7	6	7	4	6	6	3	6	7	6	7	7	6	7	7	4	7
4	7	7	7	7	7	4	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	7	7	7	6	7	6	6	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6
6	7	5	4	5	7	2	7	3	4	5	6	7	6	6	6	7	7	7	5
7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6
8	7	7	6	7	7	3	3	6	2	7	6	7	7	7	6	6	7	6	7
9	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6
10	7	7	6	6	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7
11	7	7	7	7	7	7	4	5	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	4	6	6	7	6	7	7	4	7	4	6	7	6	7	6	7	7	7
13	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	7	6	7	6	7	3	6	4	3	3	3	5	7	6	6	7	7	6	5
15	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	6	5	7	7	6	7	6	6	6
16	7	6	5	6	7	7	4	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
17	7	7	7	7	2	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
18	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	4
19	7	7	7	7	7	3	7	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6
20	7	5	7	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7
21	7	7	7	7	5	5	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
22	7	5	7	7	7	5	7	7	5	7	6	7	7	6	7	6	7	7	4
23	7	5	6	6	6	5	6	6	4	7	5	7	7	6	6	7	6	7	6

OTROS ANEXOS

ANEXO N° 5: Evidencias fotográficas

