

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



**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN EN PACIENTES CON QUIMIOTERAPIA QUE  
ACUDEN AL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS HUANCAYO 2023”**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN ONCOLOGIA

**AUTORES**

Lic. Rojas Mendoza Martha Gloria.

Lic. Rojas Romero Roxana.

**ASESORA**

LIC. ESP. CARMEN OLGA MALPICA CHIHUA

**LINEAS DE INVESTIGACIÓN:** Enfermería en Oncología

Lima, 2023

PERÚ



# ROJAS MENDOZA- ROJAS ROMERO

11%  
Textos  
sospechosos



11% Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes  
mencionadas  
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: ROJAS MENDOZA- ROJAS ROMERO.docx  
ID del documento: 633913e2507b21b142911bca5b0b407d823b86af  
Tamaño del documento original: 299,6 kB  
Autor: MARTHA ROJAS MENDOZA

Depositante: MARTHA ROJAS MENDOZA  
Fecha de depósito: 22/1/2024  
Tipo de carga: url\_submission  
fecha de fin de análisis: 24/1/2024

Número de palabras: 6835  
Número de caracteres: 46.238

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>hdl.handle.net</b>   Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes on... http://hdl.handle.net/20.500.14140/970 10 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (174 palabras)
2	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b>   Calidad de atención de enfermería y satisfacción ... https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/970 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (146 palabras)
3	<b>apps.ucsm.edu.pe</b> https://apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/Docs/Tesis/008149.pdf 3 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (90 palabras)
4	<b>BARRA- GABRIEL.docx</b>   INVESTIGACIÓN FORMATIVA Y ACTITUD HACIA LA I... #366026 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (98 palabras)
5	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/6332/1/TESIS_2DAESP_ROSPIGUIOSI_RMERA... 24 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (80 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>hdl.handle.net</b>   Calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del pac... https://hdl.handle.net/20.500.12759/5529	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
2	<b>www.mendeley.com</b>   Análisis de la satisfacción de pa... preview & related info   ... https://www.mendeley.com/catalogue/def84083-269d-394b-902c-95186322d1d2/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
3	<b>Documento de otro usuario</b> #ab69a0 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
4	<b>hdl.handle.net</b>   Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfer... https://hdl.handle.net/20.500.12672/6215	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
5	<b>hdl.handle.net</b>   Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en ... https://hdl.handle.net/20.500.12866/6361	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

## INFORMACIÓN BÁSICA

**FACULTAD** : Ciencias De La Salud

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN** : Facultad de Ciencias De La Salud

**TÍTULO** : Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes con quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Huancayo 2023

**AUTORES** : Lic. Martha Gloria Rojas Mendoza.  
CODIGO DE ORCID:  
DNI: 47108221

Lic. Roxana Rojas Romero.  
CODIGO DE ORCID:  
DNI: 40168912

**ASESORA** : LIC. CARMEN OLGA MALPICA CHIHUA

**CÓDIGO DE ORCID** : 0009-0003-2541-6117

**DNI** : 08646654

**LUGAR DE EJECUCION** : Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción.

**UNIDAD DE ANALISIS** : Pacientes con Quimioterapia

**TIPO** : Básico

**ENFOQUE** : Diseño no Experimental

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN** : Enfoque cuantitativo correlacional

**TEMA OCDE** : Ciencias de la Salud

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

- **Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ** Presidente
- **Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL** Secretaria
- **Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE** Vocal

**ASESORA:** LIC. ESP. CARMEN OLGA MALPICA CHIHUA

Nº de Libro: 06

Nº de folio: 242

Nº de Acta: 005-2024-CXIII/CTT-FCS

Resolución de Sustentación: **07 de febrero del 2024**

**RESOLUCIÓN DE DECANATO N°414-2023-D/FCS.- Callao; 02 de noviembre del 2023**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

**CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD N° 023 -UI-FCS-2024**

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 DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN  
PACIENTES CON QUIMIOTERAPIA QUE ACUDEN AL INSTITUTO REGIONAL DE  
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS HUANCAYO 2023**

presentado por: ROJAS MENDOZA MARTHA GLORIA  
ROJAS ROMERO ROXANA

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

Docente asesor: LIC. ESP. CARMEN OLGA MALPICA CHIHUA

Al realizar la revisión de similitud mediante el **Software Compilatio**, se obtuvo un resultado del **11%**, 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, 25 de enero de 2024



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

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

Recibo: 784.465.554.3680  
Fecha : 26/9/2023

784.465.554.4022  
26/9/2023

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 Dios, a mis padres por darme el apoyo, perseverancia y coraje para lograr mis objetivos, y a mis docentes que forman parte de dicha investigación

Martha Rojas

A Dios, a mi familia por las enseñanzas e inspiración para el deseo de superación en la carrera profesional de enfermería.

Roxana Rojas

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional Del Callao por brindar la oportunidad de absorber la superación profesional de manera integral de calidad y dedicación.

A nuestra asesora por brindarnos los conocimientos necesarios, además de potencializar nuestras habilidades investigativas, para abrir paso al desarrollo de esta tesis.

Al personal de enfermería que labora en el área de oncología, quienes nos apoyaron realizando nuestros instrumentos.

A todas las pacientes que nos brindaron su apoyo incondicional en el desarrollo del presente estudio, sin su ayuda no hubiera sido posible.

# ÍNDICE

RESUMEN.....	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	18
1.2. Formulación del Problema .....	19
1.3. Objetivos .....	20
1.4. Justificación.....	21
1.5 Delimitantes de la Investigación.....	22
<b>II. MARCO TEORICO .....</b>	<b>24</b>
2.1. Antecedentes internacionales y nacionales .....	24
2.2. Bases Teóricas.....	28
2.3. Bases Conceptual .....	31
2.4. Definición de Términos Básicos .....	32
<b>III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>34</b>
3.1. Hipótesis .....	34
3.1.1. Hipótesis General.....	34
3.1.2 Hipótesis Específica.....	34
3.2. Definición Conceptual de Variables .....	35
3.2.1 Operacionalización de Variables .....	36
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>39</b>
4.1. Diseño metodológico.....	39

4.2. Método de Investigación.....	40
4.3 Población y muestra.....	40
4.4. Lugar de estudio.....	41
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información. ....	42
4.6. Análisis y procesamiento de datos. ....	43
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
5.1. Resultados descriptivos. ....	44
5.2. Análisis Inferencial. ....	56
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>57</b>
<b>VII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>IX. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 5.1.1 Distribución de la edad sobre pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	44
Tabla N° 5.1.2 Distribución del sexo sobre los pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	45
Tabla N° 5.1.3 Distribución del grado de instrucción de los pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	46
Tabla N° 5.1.4 Distribución de tiempo de quimioterapia de los pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	47
Tabla N° 5.1.5 Distribución de región de procedencia de los pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	48
Tabla N° 5.1.6 nivel de la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	49
Tabla N° 5.1.7 nivel de la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	50
Tabla N° 5.1.8 nivel de la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	51

Tabla N° 5.1.9	nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	52
Tabla N° 5.1.10	nivel de la dimensión empatía de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023	53
Tabla N° 5.1.11	nivel de la dimensión de fiabilidad de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023	54
Tabla N° 5.1.12	nivel de la dimensión de seguridad de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	55

## ÍNDICE DE GRAFICOS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 5.1.1 Distribución de la edad sobre pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	44
Tabla N° 5.1.2 Distribución del sexo sobre los pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	45
Tabla N° 5.1.3 Distribución del grado de instrucción de los pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	46
Tabla N° 5.1.4 Distribución de tiempo de quimioterapia de los pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	47
Tabla N° 5.1.5 Distribución de región de procedencia de los pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedad neoplásicas concepción del 2023	48
Tabla N° 5.1.6 Nivel de la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	49
Tabla N° 5.1.7 Nivel de la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	50
Tabla N° 5.1.8 Nivel de la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	51

Tabla N° 5.1.9	Nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	52
Tabla N° 5.1.10	Nivel de la dimensión empatía de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023	53
Tabla N° 5.1.11	Nivel de la dimensión de fiabilidad de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023	54
Tabla N° 5.1.12	Nivel de la dimensión de seguridad de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de quimioterapia en el instituto regional enfermedades neoplásicas concepción- 2023.	55

## RESUMEN

La presente tesis de investigación tiene como objetivo de Establecer la Relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden a Quimioterapia al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción, 2023; así mismo en un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, de carácter descriptivo y correlacional, que identifica y analiza la calidad, es de tipo de nivel descriptivo, se aplicó a una muestra de 39 obtenidas en la población, de una población de 50 pacientes que acuden al servicio de quimioterapia al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, 2023; mediante el instrumento; un cuestionario para la calidad de atención de enfermería y encuesta para la satisfacción del paciente; en la parte estadística fue de manera descriptiva obtenida por el programa de SPSS con una prueba (Tau-c de Kendall) con las respectivas interpretaciones que se evidencian de tablas y gráficos, en la cual se concluyó que las variables investigadas; significativo ( $Sig=0.066$ ); y, como resultado, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, en la cual decimos que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en los pacientes de dicha investigación.

**Palabras claves:** calidad de atención, satisfacción de pacientes, servicio de quimioterapia, enfermería.

## ABSTRACT

The objective of this research thesis is to Establish the Relationship between the Quality of Nursing Care and the Level of Satisfaction of patients who attend Chemotherapy at the Regional Institute of Neoplastic Diseases Concepción, 2023; Likewise, in a study with a quantitative, non-experimental approach, of a descriptive and correlational nature, which identifies and analyzes the quality, it is of a descriptive level type, it was applied to a sample of 39 obtained in the population, from a population of 50 patients who attend the chemotherapy service at the Regional Institute of Neoplastic Diseases, 2023; through the instrument; a questionnaire for the quality of nursing care and a survey for patient satisfaction; In the statistical part, it was descriptively obtained by the SPSS program with a test (Kendall's Tau-c) with the respective interpretations that are evidenced by tables and graphs, in which it was concluded that the investigated variables; significant ( $Sig=0.066$ ); and, as a result, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, in which we say that there is a relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction in the patients of said research.

**Keywords:** quality of care, patient satisfaction, chemotherapy service, nursing.

## INTRODUCCIÓN

La primera causa de mortalidad a nivel mundial es el cáncer, según los tipos de cáncer, el pulmonar ocupa un (9,4 %), seguido el cáncer colorrectal con un (8,3 %), luego el cáncer hepático con un (7,7%), el cáncer de estómago con un (7,2) y finalmente con un (8,3 %) el cáncer de mama. La incidencia del cáncer se incrementa más en personas adultas y la tercera edad, probablemente por factores de riesgo y la disminución de la eficacia en la reparación celular, que suele ocurrir con la edad. En la actualidad se pueden evitar entre el treinta por ciento y el cincuenta por ciento de los casos de cáncer, reduciendo los factores de riesgo y aplicando estrategias preventivas basadas en la evidencia. Asimismo, la incidencia de cáncer se puede disminuir mediante, detección precoz, atención oportuna y el tratamiento óptimo a los pacientes. El diagnóstico en las primeras etapas de desarrollo de esta enfermedad, las probabilidades de recuperación son elevadas. (1)

En los últimos años hubo un incremento de las diferentes patologías oncológicas, las principales causas fueron el consumo del tabaco, alcohol, infecciones, estilo de vida sedentario y la mala nutrición, que provocaron fallecimientos en altos porcentajes. Es por eso que cada año se promueven en los Centros de Control Prevención de Enfermedades oncológicas, programas para reducir el cáncer, que proporcionan fondos, brindan consejería y asistencia técnica para ayudar a las instituciones a implementar planes y estrategias eficaces sustentables para prevenir y controlar el cáncer.

En los últimos años la calidad en la atención al paciente, ha ganado importancia, junto con el derecho a la salud de todo ser humano, para el bienestar de los pacientes por lo que es fundamental evaluar la calidad de la

atención recibida por los pacientes. Cada paciente que recibe tratamiento oncológico requiere atención especializada por el personal de enfermería y el equipo de salud que ayude mejorar la calidad de vida de los pacientes en las diferentes etapas y grados de la enfermedad.

Esta investigación está estructurada en VIII capítulos y anexos.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La OMS, menciona al cáncer como uno de los problemas de salud pública, para afrontar esta enfermedad, es fundamental brindar atención de alta calidad y especializada e integral a todos los pacientes, tienen como objetivo principal garantizar una atención de enfermería óptima, oportuna y lograr que la satisfacción del paciente sea buena. El 60 % de fallecimientos en los países bajos, están relacionadas con a una atención deficiente, lo que crea un impacto negativo en la atención hospitalaria y la productividad. (2)

Según la OPS, indica la calidad, como una atención dentro y fuera del hospital que significa integrar las carestías de las personas; La calidad de los cuidados de enfermería en el sector salud es una de las preocupaciones de las instituciones en salud en el manejo de los pacientes con cáncer, necesitando siempre realizar una atención oportuna y eficaz; es por ello que la calidad del cuidado de enfermería toma importancia, que permita solucionar problemas.

Además, enfatiza que la calidad se abordan en las necesidades de cada paciente, familias y comunidades de manera que su base, es el conocimiento científico, destacando la importancia de formar excelentes especialistas en la lucha contra el cáncer, una de las principales preocupaciones de las instituciones oncológicas, es la calidad de la atención brindada, se requiere una asistencia rápida,

eficiente, oportuna, continua y que ayude a su autocuidado. (3)

Según el INEN, señala que, en los últimos tiempos, se han realizado importantes iniciativas para evaluar la calidad y el nivel satisfacción de los pacientes, en la cual la calidad de atención, es un factor importante como indicador del sector salud y del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, de tal modo se han mejorado las capacidades institucionales y todos los procesos relacionados con la promoción, protección de las personas con problemas de salud oncológico. Nuestro enfoque para brindar un servicio de calidad y la satisfacción del paciente se ha vuelto cada vez más relevante que busca la satisfacción del paciente. (4)

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la Relación que Existe entre la Calidad de Atención de Enfermería y el Nivel de Satisfacción del usuario que acude a quimioterapia en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción 2023?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cuál se Relación que Existe entre la Atención de Enfermería, en la Dimensión Interpersonal y el Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden a Quimioterapia al instituto regional de enfermedades neoplásicas Concepción, 2023?

¿Cuál es la Relación que Existe entre la Atención de Enfermería, en la Dimensión Entorno laboral y el Nivel de Satisfacción en los

pacientes que acuden a Quimioterapia al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción, 2023?

¿Cuál es la Relación que Existe entre la Atención de Enfermería, en la Dimensión Técnico Profesional y el Nivel de Satisfacción en los pacientes que acuden a Quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción, 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Establecer la Relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden a Quimioterapia al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción, 2023.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Establecer la Relación entre la Calidad de Atención de Enfermería, Dimensión Interpersonal y Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden a Quimioterapia al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción, 2023.

Establecer la Relación que existe entre la Calidad de Atención, Dimensión Entorno Laboral y Nivel de Satisfacción en los pacientes que acuden Quimioterapia al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción, 2023

Establecer la Relación entre la Calidad de Atención, Cuidado Técnico Profesional y Nivel de Satisfacción en los pacientes con

Quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción, 2023

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1 Justificación Teórica**

Para nosotros como enfermeras es importante estimar la calidad de atención, ya que admite equilibrar las escaseces de los pacientes, el proceso de una disposición confiable, que acceda a disminuir los riesgos, eventos adversos, incidentes, problemas relacionados con la atención. El conocimiento y su impacto sobre calidad y satisfacción percibida por el paciente es beneficioso, facilita las diferentes opciones, para optimizar la calidad en el cuidado de enfermería, en el caso que sea deficiente.

Ser capaz de identificar las necesidades de los usuarios, que nos permitan desarrollar intervenciones para reducir los riesgos para la salud, los eventos adversos, los incidentes, los accidentes y los problemas relacionados con la atención en salud. Los resultados de este estudio mejoraran el sistema sanitario, ya que la atención al usuario, es actualmente un problema crucial, siendo especialmente las problemáticas. quejas sobre una atención deficiente. (5)

##### **1.4.2 Justificación práctica**

La razón de realizar este estudio, sobre satisfacción percibida del usuario y la calidad en las áreas hospitalarias con pacientes oncológicos, es respetar sus derechos, de ser tratados con calidad y

calidez, que contribuya a su recuperación física y emocional y por ende a su satisfacción personal respetando su idiosincrasia. La evaluación de la satisfacción del paciente es una métrica crucial y, con frecuencia, el instrumento más útil y apropiado en la investigación sanitaria para evaluar el nivel de atención brindada y ayudar a identificar las necesidades de servicio en la atención de enfermería.

### **1.4.3 Justificación legal**

La calidad de la atención sanitaria puede verse comprometida por errores, que pueden provocar daños a la reputación, la muerte e incluso la desgracia moral. Es una suerte que los servicios de salud hayan cambiado y nuestro objetivo es mejorar los procesos mediante la mejora continua de la calidad involucrando personal de salud, médicos residentes, personal de apoyo y otros factores para lograr la satisfacción del paciente que incluye un cambio cultural.

## **1.5 Delimitantes de la Investigación**

### **1.5.1 Delimitantes teóricas**

Algunas de las dificultades, fue encontrar teorías sobre el tema, investigaciones locales que guarden relación con nuestro trabajo, repositorios virtuales de universidades, tanto nacionales como internacionales. Además, artículos y publicaciones científicas fueron de gran ayuda para la realización de este trabajo.

### **1.5.2 Delimitante espacial**

La ubicación de la institución para la realización del muestreo y recopilación de información a través del cuestionario fue una limitante por la ubicación geográfica, también el dialecto de los usuarios que acuden a quimioterapia, ya que algunos de los asistentes son quechua hablante, la interculturalidad, usuarios de la tercera edad con hipoacusia y sus creencias.

### **1.5.3 Delimitante temporal**

En nuestra investigación una de los limitantes fue el tiempo en la ejecución del trabajo de investigación, los trámites de documentación para el permiso para la ejecución y aplicación del cuestionario.

## II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes internacionales y nacionales

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**DANIEL U. (Colombia - 2022)**, en su estudio titulado; Calidad de Atención de Enfermería y Calidad de cuidados, cuyo objetivo fue identificar los instrumentos de medición de la calidad de atención de enfermería, y metodología fue de una revisión integrativa, estudio de tipo descriptivo, retrospectivo. Llegando a la conclusión que los instrumentos de medición validados sobre calidad de atención de enfermería son aceptables. (6)

**Tornarelli I. (Chile – 2021)** Es su estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, titulada; Conocimiento del Paciente Hospitalizado sobre los Cuidados de Enfermería en una Institución Privada, tuvo como objetivo, analizar la percepción del paciente. Se realizó como instrumento de 46 preguntas divididas en seis subescalas, en la cual tuvo como resultado que la percepción de los pacientes oncológicos en relación con mayor porcentaje 86,7% con las subescalas accesibilidad, monitoreo y seguimiento que las demás subescales. (7)

**Córdova M. (Colombia – 2020)**, es su estudio de manejo y análisis de los datos, titulada: Percepción sobre Calidad de los Servicios de Salud y la Satisfacción de los Pacientes, obtuvo como objetivo establecer el nivel de percepción sobre calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, puesto que resultado que la percepción sobre satisfacción en términos fue buena con un 83,1%. (8)

**Pérez M. (Cuba - 2018)**, un su estudio tipo transversal descriptivo titulado: Calidad de Atención en un Hospital Asistencial, hubo como objetivo analizar la calidad en la prestación de servicios, con una población de 220 personas, que se concluyó que el 50 % de los pacientes con percepciones bajas. (9)

**Vizcaíno V., Fregoso G. (México – 2018)**, En su estudio fue cuantitativo, tipo descriptivo, transversal y correlacional titulado: Desempeño del Personal de Salud y el Nivel de Satisfacción en Pacientes que acudieron al Servicio de Urgencias, su objetivo fue determinar el desempeño laboral y satisfacción percibida por los pacientes, del hospital público del estado de Jalisco. Se llegó a la conclusión, pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal médico y de enfermería, a diferencia del sexo masculino. (10)

**Fernández P. (Barcelona - 2018)** en su estudio longitudinal titulado: “Principios y Métodos de Gestión Científica” tuvo como objetivo, determinar y valorar el impacto sobre pacientes oncológicos, en el tiempo de su tratamiento, obtuvo como resultado que el 81% de los hombres con cáncer de próstata, con necesidades no satisfechas. (11)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Fernández Q. (Trujillo - 2021)**, En su estudio cuantitativo, descriptivo es de corte transversal titulado: Calidad de Servicios de Salud y la

Satisfacción de los pacientes, su objetivo fue, establecer el bienestar del paciente respecto al cuidado de enfermería en la atención de quimioterapia ambulatoria, con una población de 500 pacientes Concluyendo que la satisfacción del paciente oncológico sobre los cuidados de enfermería, fue satisfechos. (12)

**Rugel M. (Lima - 2021)**, en su estudio cuantitativo y correlacional titulado: Calidad del Cuidado de Enfermería y Nivel de Satisfacción del Paciente Oncológico tuvo como objetivo, establecer la calidad y el nivel de satisfacción del paciente oncológico, tuvo como resultado, una fiabilidad Alpha de Cronbach de 0,75, Ambos cuestionarios obtuvieron confiabilidad aceptable. (13)

**Viviano S. (Lima - 2021)**, En su estudio cuantitativa, de corte transversal titulado; Percepción del paciente sobre Calidad de Atención de la Enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar, tuvo como objetivo, determinar la percepción de la calidad de atención de la enfermera, conformada por pacientes adultos que ingresaron a la unidad de quimioterapia, con una muestra de 60 pacientes. Llegó a la conclusión que el paciente que atiende en el servicio de oncología, muestra una satisfacción 50.6%, dimensión de infraestructura con satisfacción 63 %, dimensión de proceso (técnica) con satisfacción 67%, dimensión interpersonal un 53%. (14)

**Córdova F· Tapara J. (Lima - 2021)**, En su artículo científico de la revista, fundación de educación médica titulado: Cuidado de Enfermería en Adultos Mayores en Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, obtuvo como resultado, que

demonstraron familiares del paciente, el 23,5% por el inadecuado trato del personal y el 23% por demora en la atención. (15)

**Arizábal N. (Cuzco - 2020)**, En su estudio descriptivo, transversal titulado: Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Servicio de Oncología, que tuvo como objetivo, establecer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, con una población de 146 pacientes, concluyendo que la satisfacción de los pacientes se sienten satisfechos, el 16.5% y el 7.7% insatisfecho. (16)

**Flores M. (2020)**. En su investigación titulado: Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de pacientes Hospitalizados del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Trujillo 2020, tuvo una población de 110 pacientes, con quimioterapia ambulatoria, obtuvo como resultado, el grado más alto de correlación entre variables. (17)

**Culquitante K. (2019)**, En su estudio cuantitativo, titulado: Calidad de Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción del Paciente Oncológico en el Servicio de Quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte, con una población de 400 pacientes. Se llegó a la conclusión, relación significativa de calidad de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos que reciben quimioterapia. (18)

**García M. (2019)**, en su investigación titulada: Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del hospital III José Cayetano Heredia, con

población de 50 pacientes. Obteniéndose como resultado 60.9% que lo califica como bueno y el 39.1%, como regular. (19)

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Teoría del cuidado de Vera Regina waldow**

Esta teoría explica sobre la vulnerabilidad del cuidado de la persona, en el malestar, principalmente en dolencias de mal pronóstico, como el cáncer. Cuestiones de trascendencia como el morir, son posibilidades cercanas y la necesidad de cuidado, es evocada. El cuidado se da a través de la interacción en el tiempo entre enfermera - paciente y la interrelación de ambos. Donde intervienen el lenguaje, cultura espiritualidad, intuición pensamiento crítico, creatividad, belleza y bondad. La obra humanística incorporada en el quehacer diaria en la atención al paciente. Por lo que se considera enfermería, una profesión que tiene el privilegio de permanecer al lado del paciente en distintas situaciones y de desenlace, ofreciendo confort, físico, espiritual, religioso y emocional, donde se destaca el cuidado de enfermería como un valor humanístico. (20)

### **2.2.2. La Teoría de Jean Watson**

Watson ha estudiado el cuidado de enfermería, con enfoques filosóficos y espirituales, que encamina el cuidado de enfermería, como un valor moral y ético de la enfermera(o), el cuidado humanizado y la terapéutica, básica entre los seres humanos transpersonal e intersubjetivo. Según la Teoría respalda la

necesidad de integrar sus preceptos teóricos en cuidado humanizado de enfermería, como un cuidado humano ético y moral, que dignifiquen la vida. Como resultado, la teoría sensibiliza a los profesionales de la salud, sobre los aspectos más humanos del cuidado, que ayuda a mejorar su calidad de vida. El núcleo del cuidado se compone de acciones transpersonales e intersubjetivas que trabajan para avanzar, preservar y proteger a la humanidad. Esta teoría consta de seis dimensiones como son:

**Satisfacer las necesidades,** Para satisfacer las necesidades humanas y holísticas de los pacientes, las habilidades y técnicas de enfermería, son fundamentales, se logra con asistencia responsable, mediante la sistematización del proceso de enfermería, con la necesidad de integrar sus preceptos teóricos, en distintas actividades y quehaceres del enfermero, como gestión, asistencia, formación, docencia e investigación. (21)

**Autocuidado de la profesional.** La definición misma de cuidado implica acciones mutuamente aceptables entre el cuidador y el receptor del cuidado. Está creado por expertos con experiencia técnica y conocimiento científico de la salud para ayudar a personas, familias y comunidad al bienestar de su salud.

**Aspectos espirituales del cuidado enfermero.** Esto aumentará el retorno de la inversión para una atención al paciente de primer nivel. Además, hay una sensación de poder, un impulso y una búsqueda del sentido de la vida. Esto se debe a que el cuidado espiritual de las enfermeras hacia los pacientes debe realizarse con responsabilidad,

respeto y devoción, especialmente cuando el paciente está a punto de fallecer.

**Aspectos éticos del cuidado.** La ética de la enfermería examina los factores que influyen en el comportamiento en trabajo y las reglas que lo rigen.

### **2.2.3. Teoría de Relaciones Interpersonales Teoría de Peplau**

Explica que enfermería, es un proceso interpersonal y terapéutico, que funciona en cooperación con otros procesos humanos, la relación se puede dar en diferentes entornos, con el objetivo de mejorar la salud, lograr el bienestar, atender a las necesidades y enfermedades, mejorando su estado de salud físico, psíquico y emocional. (22)

### **2.2.4. Teoría de la calidad de la atención de salud.**

Teoría de Avedis Donabedian (1966).

En este modelo, describe y detalla las características en el sistema asistencial y del entorno en que se desarrolla, para poder evaluar la calidad de atención en la práctica clínica, desde sus tres enfoques, para ello es necesario trazar los objetivos y trabajar en lograrlos.

Sus tres enfoques son: Estructura, proceso y resultado, que implica al final de cada resultado. (23)

### **2.2.5. Teoría de la calidad del servicio.**

La calidad de servicio es indispensable para ofrecer atención a las dos dimensiones que la integran como son la dimensión técnica (implica valorar correctamente sobre qué esperan los pacientes), y la dimensión funcional, es decir, cómo se ofrece el servicio. (24)

## **2.3 Base Conceptual**

### **2.3.1 Calidad del cuidado de enfermería**

Son los intereses del paciente, en relación a la satisfacción de las necesidades, recibidas por el profesional, en la cual debe ser humanista, oportuno, continuo, y cálido, basada en tres dimensiones. (25)

#### **A. Dimensión del entorno.**

Es un conjunto de decisiones, actitudes y con un nivel de satisfacción adecuado y comodidad, implica la bienestar y confort, reserva y la confianza que la persona percibe acerca del cuidado brindado para luego estar satisfecho.

#### **B. Dimensión Interpersonal**

Es la capacidad de que el personal de salud entienda las necesidades del paciente para que se siente satisfecho, por lo cual paciente tiene que tener un espacio limpio, ventilado y aseado.

#### **C. Dimensión Técnica**

Se refiere al logro de resultados; eficacia y eficiencia, para obtener resultados esperados. (26)

### **2.3.2 Satisfacción en la atención del paciente:**

La satisfacción del paciente es compleja, funciona como una herramienta, utilizada para evaluar, la calidad de atención otorgada a los pacientes, que permita determinar, la adecuada gestión, organización y eficiencia de los servicios.

### **A. Dimensiones de Satisfacción**

Es considerada como acciones esenciales de la satisfacción, que aprueba a una persona relacionarse con las demás de manera resuelta y factible.

### **B. Dimensión Insatisfacción:**

La actitud se considera que las acciones no son satisfechas, que dentro de los valores primordial son negativos para el paciente, en la cual permite que al paciente puede tener ya un obstáculo para su recuperación.

## **2.4 Definición de Términos Básicos**

### **A. Satisfacción.**

Ávila T. De los Ríos J – 2021, define como una relación entre las atenciones del paciente, acerca de una atención ideal y su percepción real recibida, que enfatiza la necesidad de lograr una adecuada comunicación, que garantice un medio propicio para el desarrollo de las actividades. (27)

### **B. Calidad**

Philip Crosby (2019), detalla realizando los recursos, que permita lograr un grado de satisfacción, que genere un impacto positivo, donde el producto final, cumpla los estándares establecidos y que finalmente logra la satisfacción del paciente. (28)

### **C. Cuidado.**

Francoise Colliere, define como salvaguardar la vida, testificando la satisfacción de varias necesidades, que son de diversas índoles en su manifestación, que crean hábitos de vida, propios de cada individuo o grupo. (29)

### **D. Quimioterapia**

(Centro oncológico integral de Mayo Clinic - 2022), quimioterapia es un tratamiento para cáncer, haciendo uso de fármacos, para destruir células cancerosas, con sustancias químicas, que destruye las células anormales de incremento rápido en el cuerpo. (30)

### **E. Enfermería**

Una de las profesiones vocacionales, que consideran la necesidad de ayudar a los demás, particularmente en momentos difíciles de la vida. Por el contrario, requiere disciplina y práctica, una base de conocimientos y el uso consciente de los sentidos. La observación y la interpretación, son componentes cruciales de la evaluación y evaluación de la atención, ya que nos permiten tomar decisiones informadas sobre las circunstancias bajo consideración a las personas. (31)

### **III. HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

H1: Existe Relación Significativa entre la Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción en los pacientes con Quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción – 2023.

Ho: No existe Relación significativa entre la Calidad de Atención de Enfermería y el Nivel de Satisfacción en los pacientes con Quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción – 2023.

##### **3.1.2 Hipótesis Específica**

H1: Existe relación significativa entre la Dimensión Interpersonal y Nivel de Satisfacción en los pacientes con Quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción - 2023.

H2: Existe relación significativa entre el Entorno Laboral y el Nivel de Satisfacción en los pacientes con Quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción - 2023.

H3: Existe relación significativa entre el Cuidado Técnico Profesional y el Nivel de satisfacción de los pacientes con quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción, Junín 2023.

## **3.2. Definición Conceptual de Variables**

### **3.2.1 Variable 1 Calidad de Atención**

Es un proceso de mejoramiento continuo, involucra la aplicación de formas de trabajo e innovadoras, por los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas.

### **3.2.2 Variable 2**

#### **Nivel de Satisfacción**

La satisfacción del paciente se correlaciona efectivamente con la eficiencia o productividad de la enfermera en el trabajo, y su actitud hacia una atención de calidad está influenciada por factores como:

1. **Insatisfacción:** Se refiere a la sensación de descontento, malestar o desilusión que experimenta un cliente con respecto a un producto, servicio o experiencia proporcionada por una empresa. Esta insatisfacción puede surgir, cuando las expectativas del cliente no se cumplen o cuando el producto o servicio no cumple con las promesas de calidad establecidos por la empresa.
2. **Satisfacción:** es un término que refiere al grado de contento y satisfacción, que experimenta un cliente después de interactuar con una empresa, adquirir un producto o servicio y evaluar su experiencia de forma general. Cuando un cliente está satisfecho, significa que sus expectativas, necesidades y deseos han sido cumplidos o superados por la empresa.

### 3.2.1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION	TECNICA	ESCALA
<b>CALIDAD DE ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA</b>	El alto nivel de excelencia profesional en la atención de enfermería se define como la utilización eficiente de los recursos, el mínimo riesgo del paciente y la satisfacción con un enfoque en las habilidades interpersonales a través de consideraciones técnicas y ambientales. Esto define los servicios de enfermería de calidad.	Dimensión interpersonal	Demuestra Respeto mutuo  Demuestra empatía hacia el paciente  Demuestra cordialidad hacia el paciente y familiares paciente	1-6 pts	1. Nunca (N) 2. A veces (AV) 3. Siempre (S)	ENCUESTA	NOMINAL
		Dimensión técnico	La enfermera cumple con la farmacovigilancia  La enfermera realiza la valoración cefalocaudal  La enfermera cumple con la bioseguridad  La enfermera controla las funciones vitales	7 – 10pts			
		Dimensión del entorno	El ambiente que se proporciona es tranquilo  El ambiente es limpio  El ambiente es privado y ventilado	11- 14 pts			

<b>NIVEL SATISFACCIÓN PACIENTES QUE ACUDEN A QUIMIOTERAPIA</b>	Las expectativas y las percepciones de los pacientes están estrechamente vinculadas, con el objetivo de fomentar una comunicación eficaz para fomentar un entorno saludable para el desarrollo y la satisfacción percibida en lugar de solo una interacción en persona. <b>(Avila T, De los Rios J – 2010).</b>	<b>Fiabilidad</b>	Usted recibe todos los días visita domiciliaria  Usted comprende las explicaciones sobre su salud que le da la enfermera  Usted comprende sobre efectos adversos que le explica la enfermera  Usted comprende las explicaciones sobre que le brinda la enfermera sobre cuidados para su salud.	1 – 5 pts.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (S)</li> <li>- A veces (AV)</li> <li>- Casi nunca (CN)</li> <li>- Nunca (N)</li> </ul>	ENCUESTA	NOMINAL
		<b>Capacidad</b>	Los análisis solicitados de los médicos son realizados rápidos  Los exámenes como rayos x, tomografía son realizados rápidamente.  La enfermera muestra interés para mejoras su salud	6-8 pts			
		<b>seguridad</b>	La enfermera muestra interés para mejorar si hay algún efecto adverso  Los alimentos entregados a temperatura adecuadas y de manera higiénica  Durante su tratamiento se respete su privacidad  El trato de enfermería es amable	9- 12 pts			

		empatía	<p>El trato del personal de enfermería se realice con paciencia</p> <p>El personal de enfermería le escucha atentamente</p> <p>El personal de enfermería muestra interés para solucionar cualquier problema durante su tratamiento.</p>	13- 17 pts.			
		Aspectos tangibles	<p>Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios</p> <p>Los ambientes sean cómodos y limpios</p> <p>Los equipos se encuentren disponibles y se cuenten con materiales necesarios</p> <p>La ropa de la cama, colchón y frezadas sean adecuados.</p>	18- 20 pgts			

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Diseño metodológico

El presente estudio es una investigación cuantitativa, no experimental, de carácter descriptivo y correlacional, que identifica y analiza la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que reciben quimioterapia en el instituto regional de enfermedades neoplásicas

Es cuantitativo según Sampieri R, Y Collao C. – 2014, porque se utilizaron herramientas estadísticas y matemáticas de análisis y recopilación de información, que se obtuvo a través de diversas fuentes. (32)

Hernandez F. – 2022, los estudios correlacionados descriptivos secuencias y probatorios, describe la realidad de la situación. (33)

#### - Confiabilidad y fiabilidad

De acuerdo con Ruiz – 2022, la confiabilidad de alfa de Cronbach.

Parámetros de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Cabanillas Alvarado Gualberto (Cabanillas, 2004)

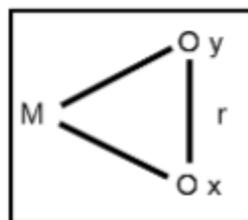
- Fiabilidad de calidad de atención de enfermería y satisfacción, obtenidos estadísticamente con resultados obtenidos categóricamente el Alfa de

Cronbach, es de 0.667 y de 0.698, respectivamente, por lo tanto; los datos de las variables son válidos.

## 4.2 Método de Investigación

Es de método correlacional, de enfoque cuantitativo y de procedimiento descriptivo. (34)

Esquema del diseño correlacional de la siguiente manera:



Donde:

M = muestra conformada por los pacientes de servicio de quimioterapia

<b>Ox</b>	=	<b>Observación de la variable</b>
<b>X</b>	=	calidad del cuidado de Enfermería
<b>OY</b>	=	Observación de la variable
<b>Y</b>	=	Satisfacción en los pacientes
<b>R</b>	=	Indica la relación entre calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción en los pacientes

## 4.3 Población y muestra

### 4.3.1 Población

Esta conformada de 50 pacientes, atendidos en el área de quimioterapia del IREN CENTRO.

#### 4.3.2 Muestra

Se realizó el muestreo aleatorio simple, para estimar las proporciones se utilizó la fórmula de poblaciones finitas. La fórmula utilizada para hallar esta muestra es la siguiente:

$$n = \frac{NK^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + K^2p(1-p)}$$

Aplicando la formula se obtiene una muestra es de 39 pacientes que acuden al IREN-Centro.

##### **Criterio de inclusión**

- Usuarios que acuden a quimioterapia al instituto regional de enfermedades neoplásicas.
- usuarios de ambos sexos.
- Adultos con Glasgow 15/15.
- usuarios que acepten participar voluntariamente.

##### **Criterio de exclusión**

- usuarios que se niegan a participar en la investigación.
- usuarios con estado de conciencia alterado
- usuarios con problemas de audición, visión.

#### 4.4. Lugar de estudio

Se desarrolló en el servicio de quimioterapia IREN CENTRO de la Provincia de Concepción 2023.

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

##### 4.5.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta.

##### 4.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó cuestionarios que evaluaron qué tan bien se atendió a las enfermeras y el nivel de satisfacción del paciente. Se utilizaron herramientas previamente autorizadas, como la escala Likert, para evaluar el apoyo brindado por las enfermeras durante el tratamiento de quimioterapia a los pacientes con cáncer.

La segunda parte fue elaborada por Guzmán Ortiz 2004, modificado por Quispe 2019, consta de 14 ítems divididos en 03 componentes:

Componente Científico – Técnico= 4 ítems,

Componente Interpersonal= 6 ítems

Componente del Entorno= 4 ítems, calificando cada ítem como:

<hr/> <b>siempre</b> = <b>3 puntos</b> <hr/>	a. Buena	52 – 72 puntos
<b>A veces</b> = 2 puntos <hr/>	b. Regular	27 – 49 puntos
<b>Nunca</b> = 1 punto. <hr/>	c. Mala	3 – 24 puntos

Encuesta sobre satisfacción del paciente. Elaborado por Arteaga 2018, modificado por Quispe 2019, compuestos por 22 ítems, calificado cada ítem como:

<b>Siempre</b>	=	<b>4 puntos</b>
<b>Frecuentemente</b>	=	3 puntos
<b>A veces</b>	=	2 puntos
<b>Nunca</b>	=	1 punto



**Paciente satisfecho > 50 puntos**

**Paciente insatisfecho < 50 puntos**

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos.**

Fue procesado en el programa SPSS con su tabulación y codificación respectiva.

- Se elaboró en el programa SPSS, la cual se pasó por un control de calidad para el posterior análisis estadístico.

##### **Análisis descriptivo**

- Se realizó la estadística descriptiva con las tablas de frecuencia.

##### **Análisis inferencial**

- Se aplicó la estadística inferencial correlacional de rho spearman

##### **Presentación de resultados**

- Los resultados son presentados en tablas simples y dobles, además de Gráficos elaborados en SPSS.

## V. RESULTADOS

Nuestra investigación se dio de la siguiente manera que se da a continuación.

### 5.1 Resultados descriptivos

**TABLA N° 5.1.1**

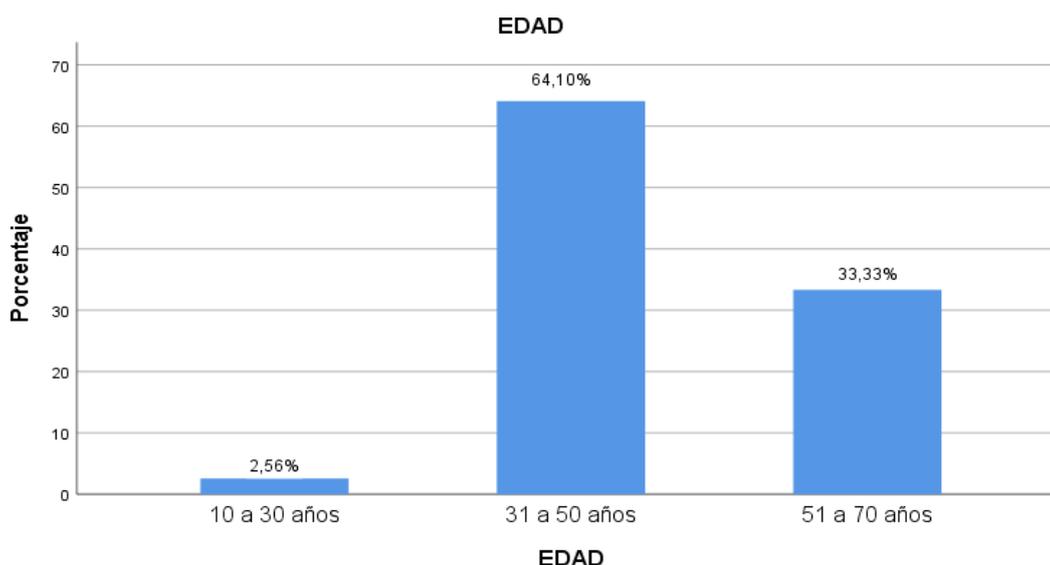
**DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD SOBRE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCION DEL 2023**

	<i>NIVELES</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Válido</i>	10 a 30 años	1	2,6
	31 a 50 años	25	64,1
	51 a 70 años	13	33,3
	<i>Total</i>	<i>39</i>	<i>100,0</i>

Fuente: *ELABORACION PROPIA*

**GRAFICO N° 5.1.1**

**DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD SOBRE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCION DEL 2023**



Fuente: *Cuestionario aplicado*

Se observa en la Tabla y Grafico 5.5.1, que el 2.56% (1) de pacientes encuestados sus edades están entre 10 – 30años, el 64.10% (25) tienen de 31 – 50 años y un 33.33% (13) constan de 51 – 70 años.

**TABLA N° 5.1.2**

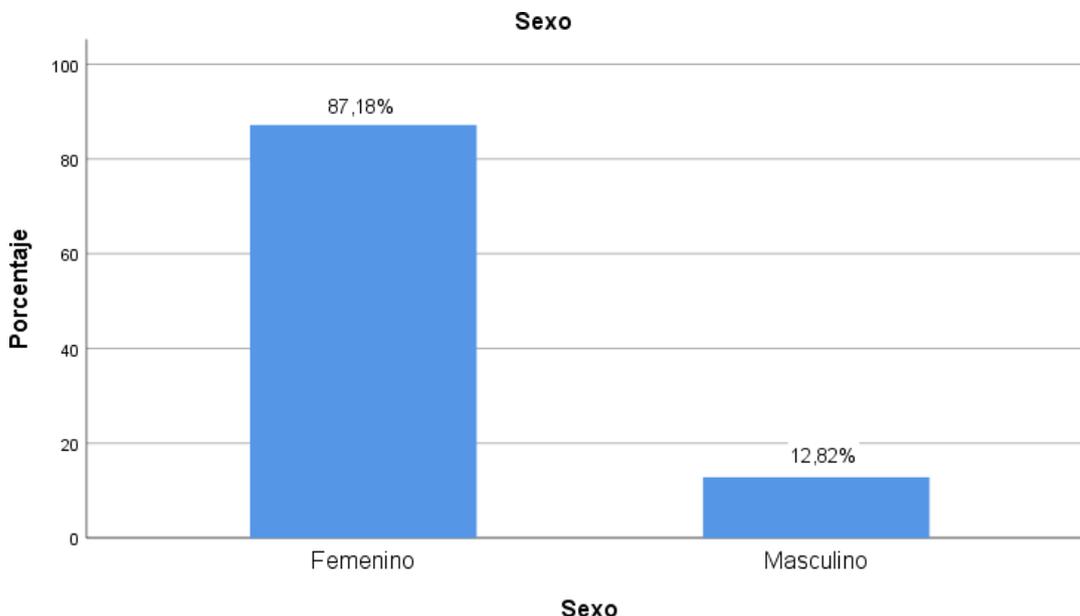
**DISTRIBUCIÓN DEL SEXO SOBRE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCION DEL 2023**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Válido</b>	Femenino	34	<b>87,2</b>
	Masculino	5	<b>12,8</b>
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.2**

**DISTRIBUCIÓN DEL SEXO SOBRE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN DEL 2023**



*Fuente: Cuestionario aplicado*

Se observa en la Tabla y Gráfico 5.5.2 de mayor porcentaje es de 87.18% (34) de pacientes encuestados son del género femenino y el 12.82% (5) son del género masculino.

**TABLA N° 5.1.3**

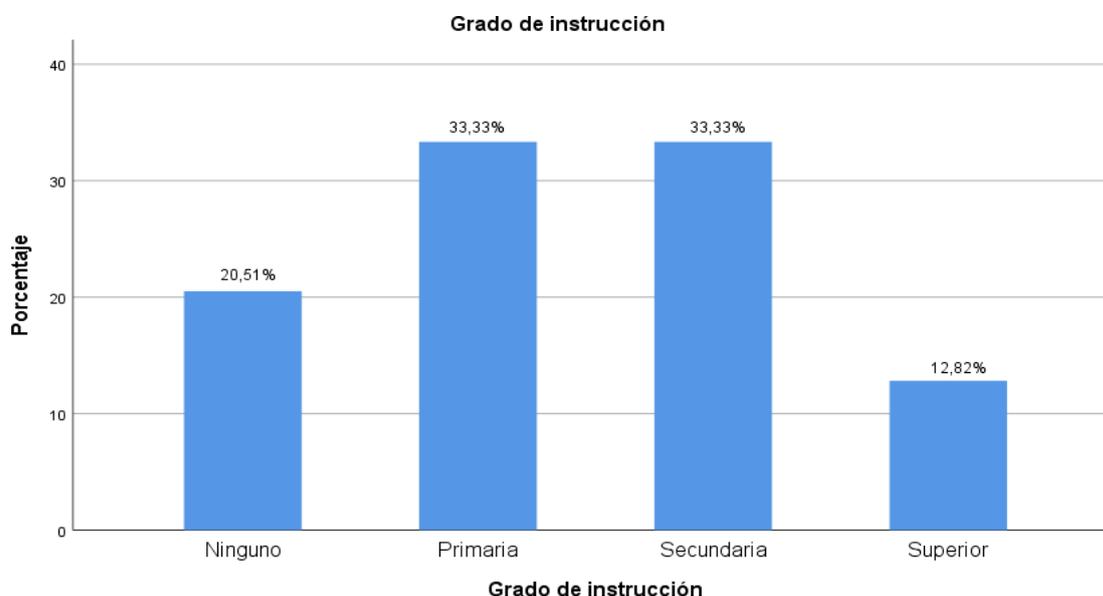
**DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN DEL 2023**

Frecuencia		N°	%
<b>Válido</b>	Ninguno	8	<b>20,5</b>
	Primaria	13	<b>33,3</b>
	Secundaria	13	<b>33,3</b>
	Superior	5	<b>12,8</b>
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.3**

**DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN DEL 2023**



*Fuente: Cuestionario aplicado*

Se analiza en la tabla y grafico 5.1.3, el 20.51% (8) de pacientes encuestados no grado de instrucción, 33.33% (13) de pacientes encuestados muestran un grado de instrucción primaria, 33.33% (13) presenta secundaria, 12.82% (5) tiene grado de instrucción de nivel superior.

**TABLA N° 5.1.4**

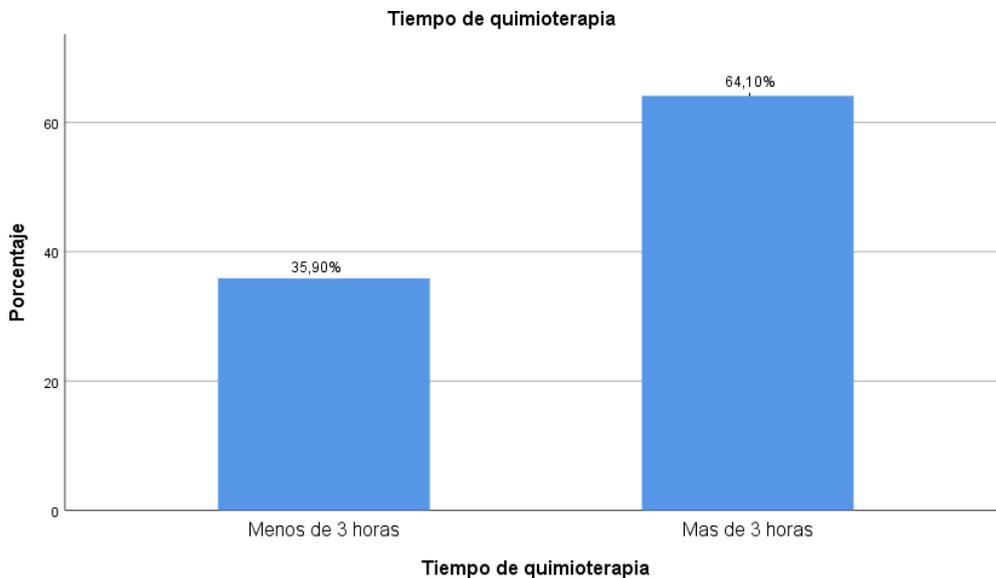
**DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO DE QUIMIOTERAPIA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN DEL 2023**

	Frecuencia	N°	%
<b>Válido</b>	Menos de 3 horas	14	<b>35,9</b>
	Más de 3 horas	25	<b>64,1</b>
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.4**

**DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO DE QUIMIOTERAPIA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN DEL 2023**



*Fuente: Cuestionario aplicado*

Se observa en la tabla y grafico 5.1.4, el 35.90% (14) de pacientes tienen menos de 3 horas de tiempo en quimioterapia y el 64.10% (25) tiene más de 3 horas de tiempo en quimioterapia.

**TABLA N° 5.1.5**

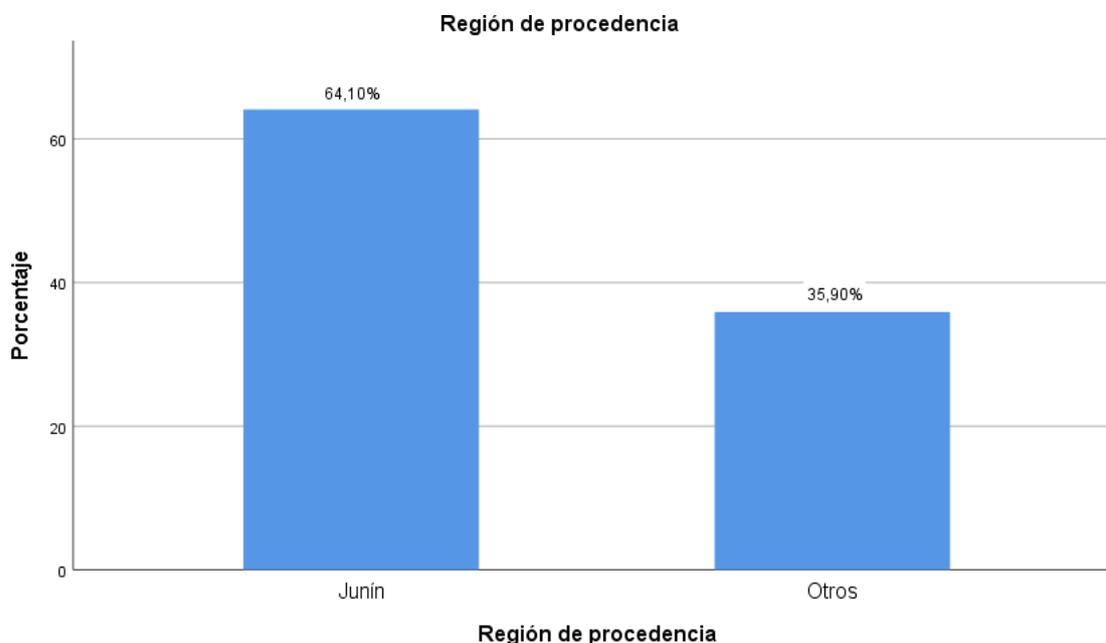
**DISTRIBUCIÓN DE REGIÓN DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN DEL 2023**

	<b>Frecuencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Válido</b>	Junín	25	<b>64,1</b>
	Otros	14	<b>35,9</b>
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.5**

**DISTRIBUCIÓN DE REGIÓN DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDAD NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN DEL 2023**



*Fuente: Cuestionario aplicado*

Se observa en la tabla y grafico 5.1.5, el 64.10% (25) de pacientes encuestados su lugar de procedencia es Junín, el 35.90% (14) indican otro lugar de procedencia.

**TABLA N° 5.1.6**

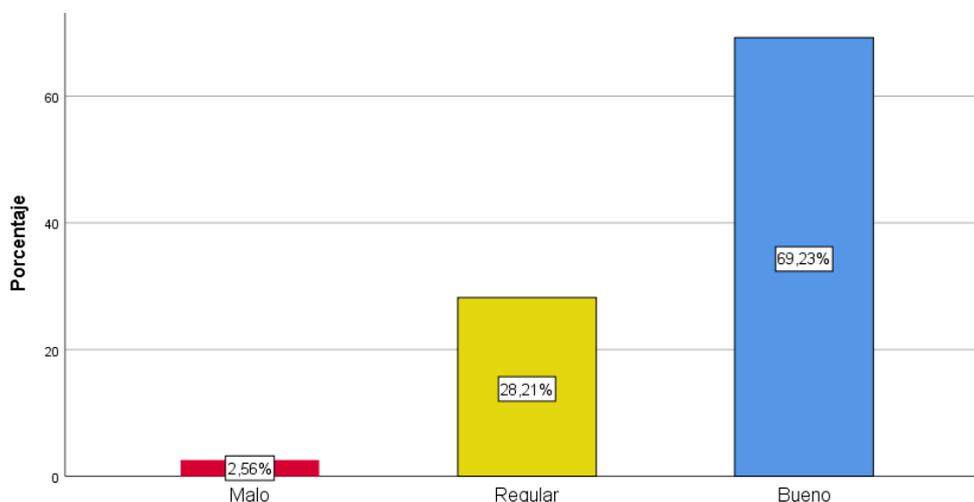
**NIVEL DE LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**

Válido	Frecuencia		%
	Malo	1	2,6
Regular	11	28,2	
Bueno	27	69,2	
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.6**

**NIVEL DE LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**



*Fuente: Cuestionario aplicado*

Se observa en la tabla y grafico 5.1.6, el 69.23% (27) de usuarios encuestados distinguen un buen nivel con relación a la dimensión interpersonal, 28.21% (11) percibe nivel regular y 2,56% (1) nivel malo, que fueron encuestados en el IREN centro – concepción 2023.

**TABLA N° 5.1.7**

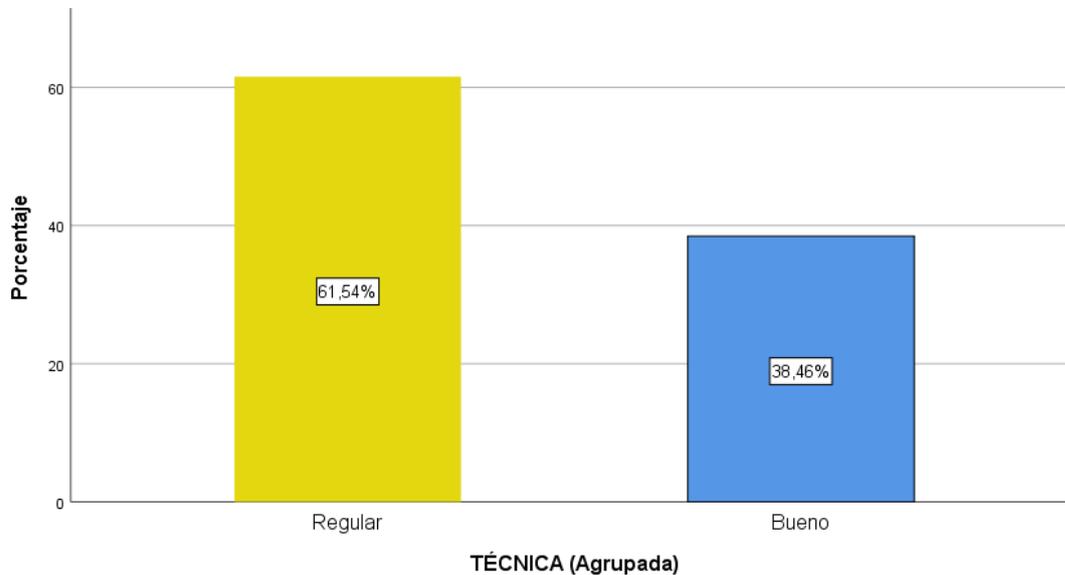
**NIVEL DE LA DIMENSIÓN TÉCNICA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**

			Porcentaje	Porcentaj eválido
		Frecuencia		
Válido	Regular	24	61,5	<b>61,5</b>
	Bueno	15	38,5	<b>38,5</b>
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.7**

**NIVEL DE LA DIMENSIÓN TÉCNICA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**



*Fuente: Cuestionario aplicado*

Se observa en la siguiente tabla y grafico 5.1.7, el 38.46%(15) de pacientes encuestados aprecian un nivel bueno con relación a ladimensión técnica, 61.54% (24) percibe nivel regular y 0% nivel malo que fueron encuestados en el IREN centro – concepción 2023.

**TABLA N° 5.1.8**

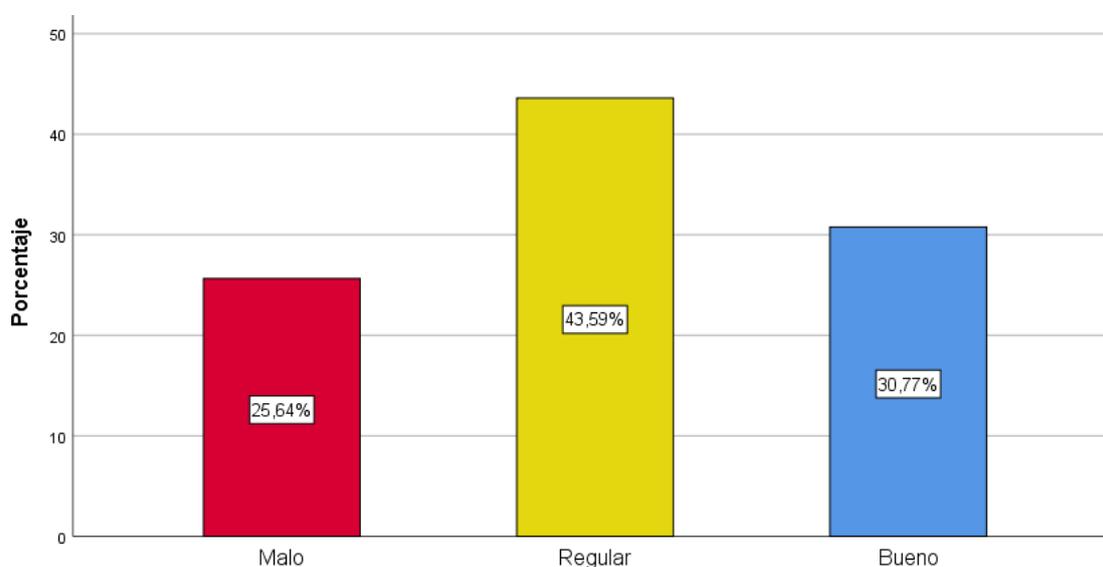
**NIVEL DE LA DIMENSIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaj eválido
<b>Válido</b>	Malo	10	25,6	<b>25,6</b>
	Regular	17	43,6	<b>43,6</b>
	Bueno	12	30,8	<b>30,8</b>
	<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.8**

**NIVEL DE LA DIMENSIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**



*Fuente: Cuestionario aplicado*

Se observa en la tabla y grafico 5.1.8, el 30.77% (12) de pacientes encuestados un nivel bueno con relación a ladimensión entorno, 43.59% (17) tienen nivel regular y 25.54% (10) nivel malo que fueron encuestados en el IREN centro – concepción 2023.

**TABLA N° 5.1.9**

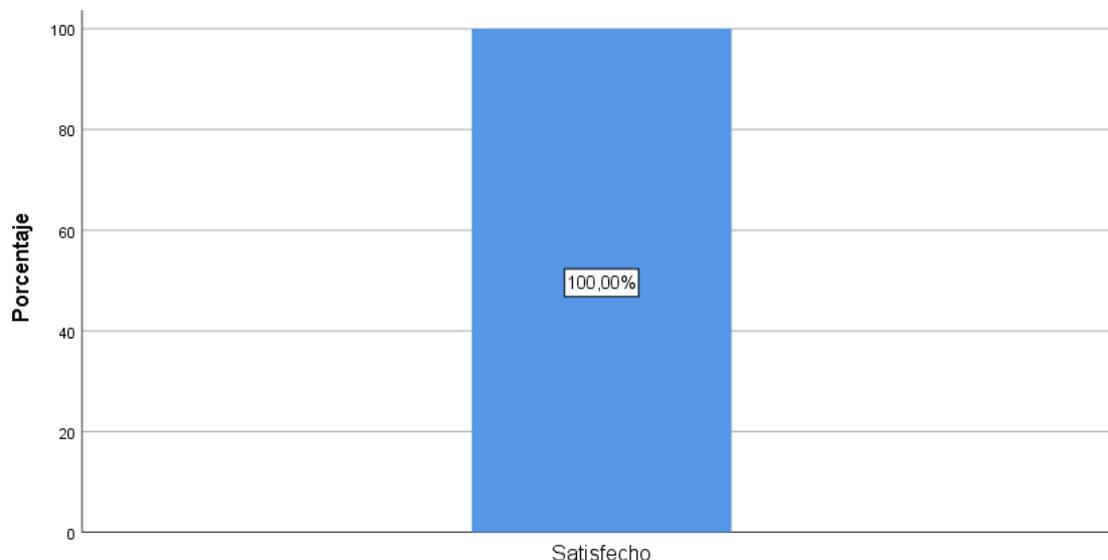
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPÁASICAS CONCEPCIÓN- 2023.**

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaj eválido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	39	100,0	100,0	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.9**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**



Se observan en la tabla y grafico 5.1.9, el 100% de pacientes perciben de satisfecho con relación a la variable nivel de satisfacción y 0% nivel insatisfecho que fueron encuestados en el IREN centro – concepción 2023.

**TABLA N° 5.1.10**

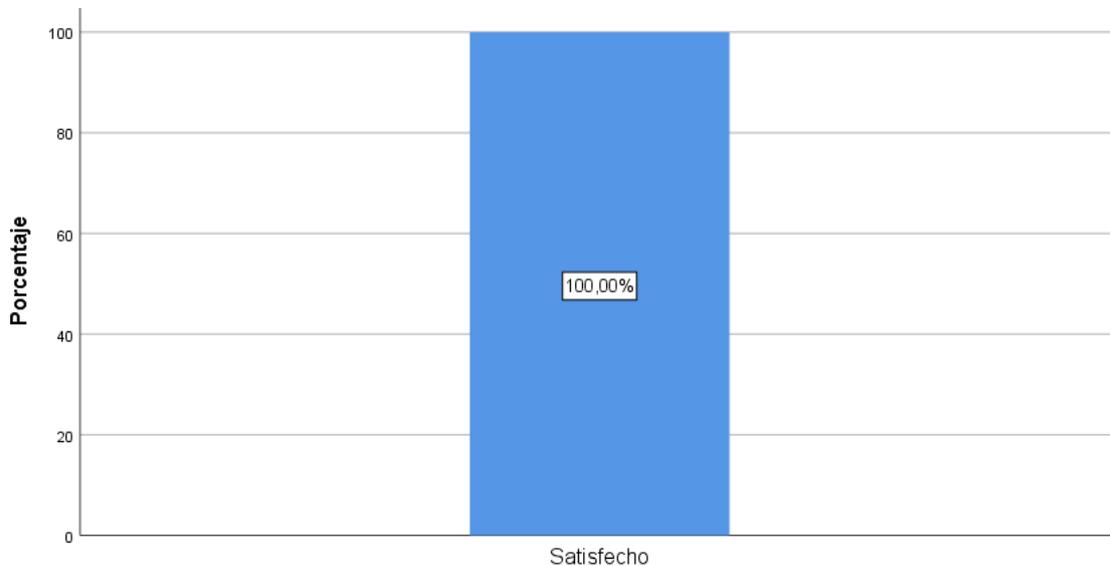
**NIVEL DE LA DIMENSIÓN EMPATIA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**

Frecuencia		N°	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	<b>Satisfecho</b>	39	100,0	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.10**

**NIVEL DE LA DIMENSIÓN EMPATIA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN- 2023.**



*Fuente: Cuestionario aplicado*

Se observa en la siguiente tabla y grafico 5.1.10, el 100% de pacientes perciben un nivel satisfecho con relación a dimensión empatía y 0% nivel insatisfecho que fueron encuestados en el IREN centro – concepción 2023.

**TABLA N° 5.1.11**

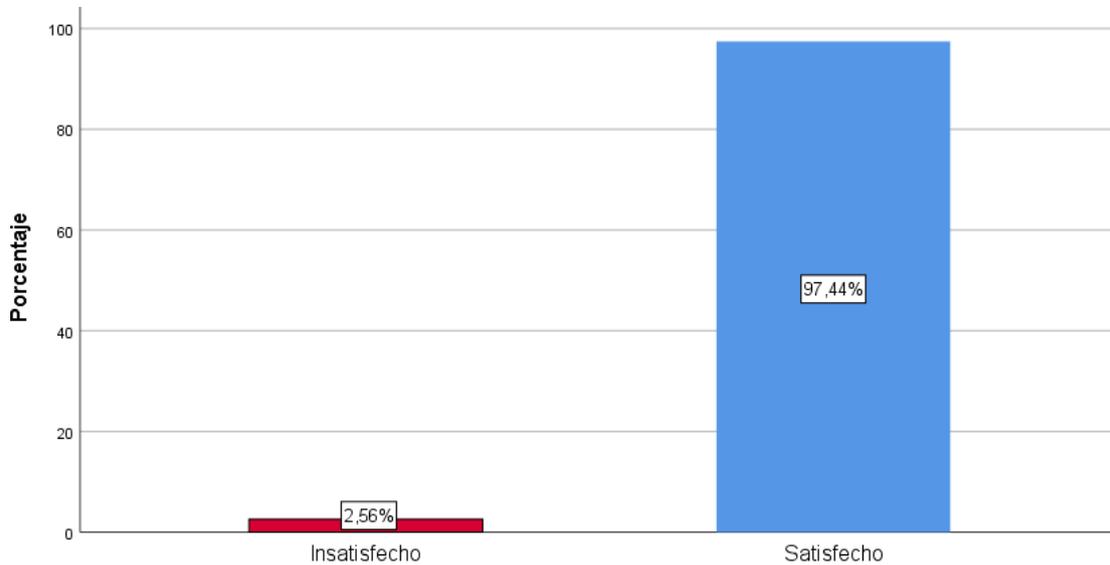
**NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN-2023.**

Frecuencia			Porcentaj e	Porcentaj eváido	Porcentaj e acumulad o
Válido	<b>Insatisfecho</b>	<b>1</b>	2,6	2,6	2,6
	<b>Satisfecho</b>	<b>38</b>	97,4	97,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>39</b>	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.11.**

**NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN-2023.**



Se observa en el gráfico y tabla 5.1.11, el 97.44% de pacientes encuestados aprecian un nivel satisfecho con relación a la dimensión fiabilidad y 2.56% nivel insatisfecho que fueron encuestados en el IREN centro – concepción 2023

**TABLA N° 5.1.12**

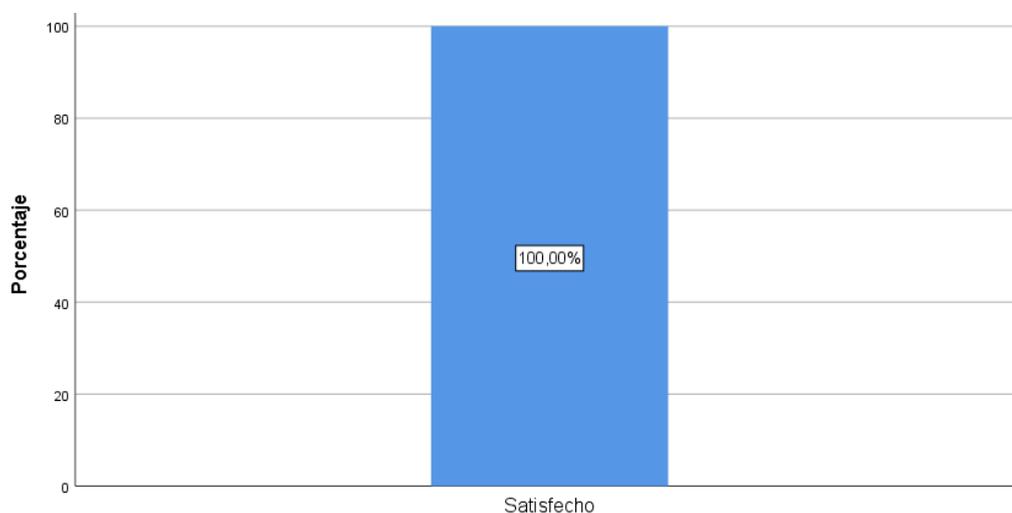
**NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN-2023.**

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaj eválido	%
Válid o	Satisfecho	39	100,0	100,0	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**GRAFICO N° 5.1.12**

**NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS CONCEPCIÓN-2023.**



Se observa en la tabla y grafico 5.1.12, el 100% en pacientes encuestados estiman un nivel satisfecho con relación a la dimensión seguridad y 0% nivel insatisfecho que fueron encuestados en el IREN centro – concepción 2023.

## 5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

### 5.2.1 Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCIÓN	,922	39	,010
SATISFACCIÓN DE PACIENTE	,825	39	,000

Se observó en los datos, que la muestra es menor a 50, se realizó la prueba de Shapiro-Wilk, así mismo se dice que las variables no siguen una distribución normal ya que el p-valor es  $< \alpha$  (0.05), a partir de ello se reemplazó una prueba estadística no paramétrica y se utilizó la prueba de Coeficiente de Correlación de Kendall.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Nuestra hipótesis planteada fue probada de acuerdo a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación de  $\alpha=0,05$

### HIPÓTESIS GENERAL

- $H_0$ : No existe relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y el Nivel de Satisfacción en los pacientes con Quimioterapia que acuden al IREN CENTRO Concepción 2023
- $H_1$ : Existe relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y el nivel de satisfacción en los pacientes con Quimioterapia que acuden al IREN CENTRO Concepción 2023

CALIDAD DE ATENCIÓN – SATISFACCIÓN				
		SATISFACCIÓN_PACIENTE (Agrupada)		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
CALIDAD_ATENCIÓN	Regular	0	25	25
	Bueno	1	13	14
Total		1	38	39

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-,066	,064	-1,033	,302
N de casos válidos		39			

Decimos que el nivel de significancia que es de -,066 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación

## HIPÓTESIS ESPECIFICA

- H1: Existe relación significativa entre la Dimensión Interpersonal y el nivel de satisfacción en los pacientes con quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción - 2023.
- H<sub>0</sub>: No existe relación interpersonal y el nivel de satisfacción en los pacientes con quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción - 2023.
- H<sub>1</sub>: Existe relación interpersonal y el nivel de satisfacción en los pacientes con quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción - 2023.

INTEPERSONAL SATISFACCIÓN_PACIENTE				
		SATISFACCIÓN_PACIENTE (Agrupada)		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
INTEPERSONAL (Agrupada)	Malo	0	1	1
	Regular	0	11	11
	Bueno	1	26	27
Total		1	38	39

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-,032	,031	-1,010	,313
N de casos válidos		39			

decimos que el nivel de significancia que es de -,032 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

- H2: Existe relación significativa entre el cuidado técnico profesional y el nivel de satisfacción de los pacientes con quimioterapia que acuden al IREN CENTRO, Junín 2023.
- H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Cuidado Técnico profesional y el nivel de satisfacción de los pacientes con quimioterapia que acuden al IREN CENTRO, Junín 2023.
- H<sub>1</sub>: Existe relación entre el cuidado técnico profesional y el nivel de satisfacción de los pacientes con quimioterapia que acuden al IREN CENTRO, Junín 2023.

<b>TÉCNICA - SATISFACCIÓN_PACIENTE</b>				
		SATISFACCIÓN_PACIENTE		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
TÉCNICA (Agrupada)	Regular	1	23	24
	Bueno	0	15	15
Total		1	38	39

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal de Kendall	Tau-c	,039	,039	1,018	,308
N de casos válidos		39			

decimos que el nivel de significancia que es de ,039 quiere decir que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

- H3: Existe relación significativa entre el entorno laboral y el nivel de satisfacción en los pacientes con quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción - 2023.
- H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Entorno Laboral y el Nivel de satisfacción en los pacientes con quimioterapia que acuden al IREN CENTRO - 2023.
- H<sub>1</sub>: Existe relación entre el Entorno Laboral y el Nivel de satisfacción en los pacientes con quimioterapia que acuden al IREN CENTRO - 2023.

<b>ENTORNO*SATISFACCIÓN_PACIENTE</b>				
		SATISFACCIÓN_PACIENTE		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
ENTORNO (Agrupada)	Malo	0	10	10
	Regular	0	17	17
	Bueno	1	11	12
Total		1	38	39

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-,071	,069	-1,034	,301
N de casos válidos		39			

Se observó que el nivel de significancia que es de -,071 vale decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

## VII. CONCLUSIONES

- 1.- Con respecto al Objetivo General demuestra que existe una correlación tau-de kendall positiva significativa entre las variables investigadas; significativo ( $S_{\text{igo}}=0,66$ ); y, como resultado, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, en la cual decimos que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en los pacientes de dicha investigación
- 2.- Con respecto al Objetivo Especifico 1, demuestra una correlación Al observar que el nivel de significancia que es de ,039 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- 3.- Con respecto al Objetivo Especifico 2, Al observar que el nivel de significancia que es de ,039 vale decir; que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de dicha investigación.
- 4.- Con respecto al Objetivo Especifico 3, Al observar que el nivel de significancia que es de -,071 decimos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, decimos que Existe relación significativa entre el entorno laboral y el nivel de satisfacción en los pacientes con quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepción - 2023.

## VIII. RECOMENDACIONES

- En general se obtuvo una calidad de atención de nivel medio y un nivel de satisfacción alto, con lo que podemos sugerir continuar incentivando las capacitaciones al profesional de enfermería así fortalecer la calidad de atención, promoviendo las relaciones interpersonales enfermera – paciente mejorando el clima organizacional profesional y emocional entre ellos.
- Se le recomienda brindar a los trabajadores de IREN capacitaciones constantes
- Se le recomienda a la jefatura del IREN realizar un proyecto de mejora para poder realizar un trabajo de calidad con una eficiencia y eficacia de mejor entorno.
- Finalmente se recomienda al personal brindar información exacta clara y precisa con respecto al tratamiento que reciben sus diferentes usuarios

## IX. BIBLIOGRAFIA

1. OMS. SERVICIOS SANITARIOS. [Online]; 2020. Acceso 3 de FEBRERO de 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. OPS. ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCION PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN LA PRESTACION DE SERVICIO. [Online]; 2019. Acceso 10 de FEBRERO de 2023. Disponible en: <http://www.iris.paho.org/bitstream/10665.2/51621./CD57-12-s.pdf?sequence>.
3. INEN. PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE GESTION DE SALUD. [Online]; 2020. Acceso 15 de FEBRERO de 2023. Disponible en: ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..
4. WALDOW R. CUIDADO HUMANO. [Online]; 2019. Acceso 3 de MARZO de 2023. Disponible en: <http://index-f.com/index.enfermeria/v23n4/pdf/9478.pdf>.
5. G. R. CUIDADO HUMANIZADO SEGUN LA TEORIA. [Online]; 2018. Acceso 21 de MARZO de 2023. Disponible en: <http://file:///C:/users/hp/cuidado humanizado segun la teoria.pdf>.
6. D. U. CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA VALIDADOS. [Online]; 2022. Acceso 28 de ENERO de 2023. Disponible en: <https://revistachilenaenfermeria.uchile.cl/index.php/RCHE/article/view/64665/70458>.
7. T. I. PERCEPCION DEL PACIENTE ESPECIALIZADO SOBRE LOS CUIDADOS EN UNA INSTITUCION PRIVADO. [Online]; 2021. Acceso 26 de ENERO de 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48434/Flores\\_F MG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48434/Flores_F MG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
8. M. C. PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL DE MADGALENA EN DOS PERIODOS. [Online]; 2020. Acceso 10 de MARZO de 2023. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/81795/1.%20Medicio%C%81n%>.
9. M. P. PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE SERVICIO EN UN HOSPITAL ASITENCIAL. [Online]; 2018. Acceso 21 de MARZO de 2023. Disponible en: <https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Frevistachilenaenfermeria.uchile.cl%2Findex.php%2FRCHE%2Farticle%2Fview%2F64665%2F70458>

<https://revistachilenaenfermeria.uchile.cl/index.php/RCHER/article/view/64665/70458> &gs\_lcrp=EgZjaHJvbW.

10. J. VMF. DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD EL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE QUE ACUDIEON AL SERVICIO DE URGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO. [Online]; 2018. Acceso 13 de MARZOde 2023. Disponible en:  
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
11. P. F. SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO AL CUIDADO RECIBIDO POR LA ENFERMERA EN LA ATENCION DE QUIMIOTERAPIA EN EL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD, VIRGEN DE LA PUERTA ESSALUD. [Online]; 2021. Acceso 2 de ABRILde 2023. Disponible en:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE\\_SE.ENFERMERA\\_KARLA.CULQUITANTE\\_LUZ.CASTA%c3%91EDA\\_CUIDADOS.ENFERMERA\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE_SE.ENFERMERA_KARLA.CULQUITANTE_LUZ.CASTA%c3%91EDA_CUIDADOS.ENFERMERA_DATOS.pdf).
12. Q. F. PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS. [Online]; 2021. Acceso 23 de MARZOde 2023. Disponible en:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE\\_SE.ENFERMERA\\_KARLA.CULQUITANTE\\_LUZ.CASTA%c3%91EDA\\_CUIDADOS.ENFERMERA\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5529/1/RE_SE.ENFERMERA_KARLA.CULQUITANTE_LUZ.CASTA%c3%91EDA_CUIDADOS.ENFERMERA_DATOS.pdf).
13. RM. CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ONCOLOGICOS. [Online]; 2021. Acceso 1 de ABRILde 2023. Disponible en:  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/04/1367149/5397732014.pdf>.
14. S. V. PERCEPCION DE LA ONCOLOGICA DE ATENCION DE ENFERMERIA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICI DE ONCOLOGIA EN ELE HOSPITAL MILITAR CENTRAL. [Online]; 2021. Acceso 18 de ABRILde 2023. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732015000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732015000100005).
15. M. C. PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL. [Online]; 2020. Acceso 22 de ABRILde 2023. Disponible en:  
[https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/81795/1.%20Medicio%C%81n%](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/81795/1.%20Medicio%C%81n%20).
16. N. A. NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ONCOLOGIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO. [Online]; 2021. Acceso 28 de ABRILde 2023. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/311682132\\_Adherencia\\_satisfaccio](https://www.researchgate.net/publication/311682132_Adherencia_satisfaccio)

n al tratamiento y calidad de vida de pacientes con cancer de mama en el Hospital Universitario del CaribeCartagena Colombia.

17. F. F. CALIDAD DE ATENCION Y EL GRADO DE SATISFACCION DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS TRUJILLO. [Online]; 2020. Acceso 5 de MAYO de 2023. Disponible en: <https://revistachilenaenfermeria.uchile.cl/index.php/RCHE/article/view/64665/70458>.
18. CULLQUITANTE. LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA Y EL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ONCOLOGICO EN EL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS NORTE. [Online]; 2019. Acceso 25 de MAYO de 2023. Disponible en: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404914/PFO\\_TESIS.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404914/PFO_TESIS.pdf?sequence=1).
19. M. G. LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA Y EL GRADO DE SATISFACCION DEL PACIENTE ONCOLOGICO INTERNADI EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL III. [Online]; 2019. Acceso 29 de MAYO de 2023. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/81795/1.%20Medicio%CC%81n%20de%20la%20calidad%20de%20atencio%CC%81n%20de%20enfermeri%CC%81a%20en%20Colombia%20una%20revisio%CC%81n%20integrativa2%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
20. W. RV. CUIDADO ENFERMERIA. [Online]; 2020. Acceso 30 de MAYO de 2023. Disponible en: <http://www.index-f.com/index-enfermeria/v23n4/pdf/9478.pdf>.
21. R. G. CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA SEGUN J. WATSON. [Online]; 2018. Acceso 5 de JUNIO de 2023. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Cuidado\\_humanizado\\_de\\_enfermeria\\_segun\\_la\\_teor%C3%ADa\\_d.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Cuidado_humanizado_de_enfermeria_segun_la_teor%C3%ADa_d.pdf).
22. NURSE O. MODELO Y TEORIAS DE ENFERMERIA DE HILDEGART PEPLAU. [Online]; 2018. Acceso 12 de JUNIO de 2023. Disponible en: <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema11%2528II%2529.pdf>.
23. NURSE. TEORIA DE AVEDIS DONAVEDIAN. [Online]; 2019. Acceso 23 de JUNIO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.htm>.

24. NURSE. TEORIA DE CALIDAD DE SERVICIO. [Online]; 2019. Acceso 29 de JUNIO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
25. ENFERMERIA.. CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA. [Online]; 2020. Acceso 12 de JULIO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
26. CALIDAD.. DIMENSION TECNICA. [Online]; 2020. Acceso 13 de JULIO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
27. ENFERMERIA. SATISFACCION. [Online]; 2020. Acceso 30 de JULIO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
28. OMS. CALIDAD. [Online]; 2021. Acceso 10 de JULIO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
29. OMS. CUIDADO. [Online]; 2021. Acceso 09 de AGOSTO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
30. OMS. QUIMIOTERAPIA. [Online]; 2022. Acceso 24 de AGOSTO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
31. DEFINICION. ENFERMERIA. [Online]; 2021. Acceso 15 de AGOSTO de 2023. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
32. R. H. METODOLOGIA DE INVESTIGACION. [Online]; 2020. Acceso 5 de SETIEMBRE de 2023. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf).
33. R. H. METODOLOGIA DE INVESTIGACION. [Online]; 2020. Acceso 16 de SETIEMBRE de 2023. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf).
34. METODOLOGIA. CLASIFICACION DE METODO DE INVESTIGACION. [Online]; 2021. Acceso 20 de AGOSTO de 2023. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf).

# ANEXO

## INSTRUMENTO

### INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCION

Construido en base al Nyberg Caring Assessment (NCA) de Jean Watson.

#### INSTRUCCION

Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación **Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a quimioterapia al Iren Centro concepción – 2023**, para la cual tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la atención que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) según como Ud. haya percibido la atención y como se encuentre la calidad del cuidado, es de carácter anónimo y servirá para la mejora de la atención.

#### DATOS GENERALES

- Edad: ..... años
- Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
- Grado de instrucción: Ninguno ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
- Tiempo de quimioterapia: Menos de 3 horas ( ) Mas de tres horas ( )
- Región de Procedencia: Junín ( ) Otra Región ( )

	SIEMPRE(S)	A VECES(AV)	NUNCA(N)	
	3	2	1	
N°	ITEMS	NUNCA (1)	A VECES (2)	SIEMPRE (3)
<b>I DIMENSION INTERPERSONAL</b>				
1	¿La enfermera se identifica ante usted?			
2	¿La enfermera lo identifica por nombre y apellido?			
3	¿La enfermera lo trata con cordialidad?			

4	¿La enfermera le ofrece confianza para cualquier duda			
5	¿La enfermera le da recomendaciones para que las realice antes, durante y después de la quimioterapia?			
6	¿La enfermera le brinda consejería respecto a la quimioterapia y sus consecuencias secundarias del tratamiento?			
<b>II.- DIMENSIÓN TÉCNICA</b>				
7	¿La enfermera le da el tiempo necesario durante su Tratamiento?			
8	¿La enfermera responde a sus dudas de forma entendible y sencilla?			
9	¿La enfermera cumple con la bioseguridad necesaria, para evitar complicaciones (lavado de manos, uso de mandilón, guantes, mascarilla)?			
10	¿La enfermera controla sus funciones vitales antes, durante y después del tratamiento (presión arterial, respiración, temperatura, frecuencia cardiaca)?			
<b>III DIMENSIÓN ENTORNO</b>				
11	Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente tranquilo			
13	Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente limpio.			
13	Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente privado.			
14	Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente ventilado.			

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE CIENCIAS D LA SALUD**

**ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA**

**ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON QUIMIOTERAPIA**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, la respuesta será marcada con una (x) según como Ud. Haya Percibido la atención y como se encuentre en el nivel de satisfacción, es de carácter anónimo y Servirá para la mejora de la atención.

- Siempre (S)            Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera
- A veces (AV)            Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera
- Casi nunca(CN)        Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.
- Nunca (N)                Cuando la acción no es realizada por la enfermera.
- a. Paciente satisfecho > 50 puntos
- b. Paciente insatisfecho ≤ 50 puntos

DIMENSIONES	N°	ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	S (3)	AV(2)	CN(1)	N(0)
<b>Empatía</b>	1	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende				
	2	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y preocupaciones				
	3	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud				
	4	La enfermera le atiende de buenas maneras en cualquier actividad que realiza.				
	5	La enfermera le saluda antes de atenderlo				
	6	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.				

<b>Fiabilidad</b>	7	La enfermera tiene en cuenta su malestar cuando lo atiende				
	8	La enfermera se interesa por su estado de salud				
	9	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir				
	10	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil				
	11	La enfermera le explica que procedimientos le van a realizar				
<b>Seguridad</b>	12	La enfermera demuestra habilidad en sus procedimientos				
	13	La enfermera le muestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones				
	14	Confía en la capacidad de la enfermera				
	15	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
	16	La enfermera se preocupa por su tratamiento.				
	17	La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones				
	18	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su tratamiento				
	19	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente				
	20	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales				
	21	Encuentra usted un ambiente de confianza				
	22	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.				

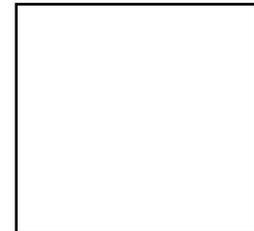
## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ con D.N.I \_\_\_\_\_ con uso pleno de mis facultades, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada **CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A QUIMIOTERAPIA EN EL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS IREN CENTRO - 2022**” he recibido suficiente información del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que por la información obtenida en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación respetando siempre mis derechos. La investigación será realizada por las señoritas **MARTHA GLORIA ROJAS MENDOZA, ROXANA ROJAS ROMERO**

Firma \_\_\_\_\_

D.N.I \_\_\_\_\_

Huella Digital



**INSTRUMENTO**

**INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCION**

Construido en base al Nyberg Carling Assessment (NCA) de Jean Watson.

**INSTRUCCION**

Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación **Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a quimioterapia al Iren Centro concepción – 2023**, para la cual tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la atención que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) según como Ud. haya percibido la atención y como se encuentre la calidad del cuidado, es de carácter anónimo y servirá para la mejora de la atención.

**DATOS GENERALES**

- Edad: 36 años
- Sexo: Femenino (x) Masculino ( )
- Grado de instrucción: Ninguno ( ) Primaria ( ) Secundaria (x) Superior ( )
- Tiempo de quimioterapia: Menos de 3 horas ( ) Mas de tres horas (x)
- Región de Procedencia: Junín (x) Otra Región ( )

	SIEMPRE(S)	A VECES(AV)	NUNCA(N)	
	3	2	1	
N°	ITEMS	NUNCA (1)	A VECES (2)	SIEMPRE (3)
<b>I DIMENSION INTERPERSONAL</b>				
1	¿La enfermera se identifica ante usted?	X	AV	N
2	¿La enfermera lo identifica por nombre y apellido?	X		
3	¿La enfermera lo trata con cordialidad?	X		
4	¿La enfermera le ofrece confianza para cualquier duda?	X		

		S	EU	N
5	¿La enfermera le da recomendaciones para que las realice antes, durante y después de la quimioterapia?	X		
6	¿La enfermera le brinda consejería respecto a la quimioterapia y sus consecuencias secundarias del tratamiento?	X		
<b>II.- DIMENSIÓN TÉCNICA</b>				
7	¿La enfermera le da el tiempo necesario durante su Tratamiento?	X		
8	¿La enfermera responde a sus dudas de forma entendible y sencilla?	X		
9	¿La enfermera cumple con la bioseguridad necesaria, para evitar complicaciones (lavado de manos, uso de mandilón, guantes, mascarilla)?	X		
10	¿La enfermera controla sus funciones vitales antes, durante y después del tratamiento (presión arterial, respiración, temperatura, frecuencia cardíaca)?	X		
<b>III DIMENSIÓN ENTORNO</b>				
11	Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente tranquilo	X		
13	Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente limpio.	X		
13	Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente privado.	X		
14	Para usted la enfermera realiza el procedimiento de quimioterapia en un ambiente ventilado.	X		

... 14. 22 puntos

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON QUIMIOTERAPIA

INSTRUCCIONES: A continuación, la respuesta será marcada con una (x) según como Ud. Haya Percibido la atención y como se encuentre en el nivel de satisfacción, es de carácter anónimo y Servirá para la mejora de la atención.

- Siempre (S) Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera  
 A veces (AV) Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera  
 Casi nunca(CN) Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.  
 Nunca (N) Cuando la acción no es realizada por la enfermera.

- a. Paciente satisfecho > 50 puntos  
 b. Paciente insatisfecho ≤ 50 puntos

DIMENSIONES	N°	ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	S (3)	AV(2)	CN(1)	N(0)
Empatía	1	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende	X			
	2	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y preocupaciones	X			
	3	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud	X			
	4	La enfermera le atiende de buenas maneras en cualquier actividad que realiza.	X			
	5	La enfermera le saluda antes de atenderlo	X			
	6	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.	X			
	7	La enfermera tiene en cuenta su malestar cuando lo atiende	X			

Fiabilidad	8	La enfermera se interesa por su estado de salud		X		
	9	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir	X			
	10	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil	X			
	11	La enfermera le explica que procedimientos le van a realizar	X			
Seguridad	12	La enfermera demuestra habilidad en sus procedimientos	X			
	13	La enfermera le muestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones	X			
	14	Confía en la capacidad de la enfermera	X			
	15	La enfermera se preocupa por su comodidad.	X			
	16	La enfermera se preocupa por su tratamiento.	X			
	17	La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones	X			
	18	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su tratamiento	X			
	19	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente		X		
	20	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales		X		
	21	Encuentra usted un ambiente de confianza	X			
	22	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.	X			



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Concepción, 5 de diciembre del 2023

**CARTA N° 290 -2023/GRI/DIRESA/IREN-CENTRO/DG**

**Roxana Rojas Romero**  
**Rojas Mendoza Martha Gloria**  
Investigadoras de Post Grado

Presente.-

**ASUNTO** : OPINIÓN FAVORABLE SOBRE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**REFERENCIA** : INFORME 036 -2023-GRI/DIRESA/IREN/CERPI



De mi consideración me dirijo a Usted para expresar mi cordial saludo y hacer de su conocimiento que, teniendo dictamen favorable por el Comité de Ética y revisor de proyectos de investigación del Instituto Regional De Enfermedades Neoplásicas- Centro y nota aprobatoria en la revisión metodológica y ética, se emite la presente carta de autorización para la ejecución de la enmienda del proyecto de Investigación "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A QUIMIOTERAPIA AL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS 2023".



Con Base a lo expresado anteriormente la Dirección General Conceptúa que el proyecto cumple con todos los requisitos exigidos y en consecuencia otorge su aprobación para ejecución y la recolección de datos respectiva, debiendo coordinar con la Oficina de Gestión y desarrollo de Recursos Humanos el otorgamiento de la identificación respectiva para el inicio de la ejecución del proyecto en caso ser necesario.

Atentamente,

Fs.  
EBB/detg  
C.c Archivo

N° DOC.	07325095
N° EXP.	04983833







<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,667	14

Fuente: Elaboración propia

Parte estadístico y los resultados obtenidos de la variable calidad de atención de enfermería, que categóricamente el Alfa de Cronbach, es de 0.667, por lo tanto; son válidos.

- Fiabilidad de satisfacción en los pacientes

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,698	22

Fuente: Elaboración propia

Esta parte estadística y a los resultados de la variable sobre la variable Nivel de Satisfacción en los pacientes con quimioterapia, podemos afirmar categóricamente que el Alfa de Cronbach es de 0.698, por lo tanto; los datos de variables son válidos.

MUESTRA:

$$n = \frac{NK^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + K^2p(1-p)}$$

**REEMPLAZANDO:**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 50(0.5)(0.5)}{(50 - 1)(0.08)^3 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{48.02}{0.25088 + 0.9604}$$

$$n = \frac{48.02}{1.2112}$$

$$n = 39$$

**DONDE:**

N: POBLACION TOTAL = 50

K: CONSTANTE DEL NIVEL DE CONFIANZA 95% = 1.96

e: ES EL ERROR MUESTRAL DESEADO 5% = 0.08

p: PROPORCION DE LOS INDIVIDUOS CON UNA CARACTERISTICA ESPECIAL = 0.5

q: PROPORCION DE LOS INDIVIDUOS QUE NO POSEES DICHA CARACTERISTICA = 1-p

N: TAMAÑO DE LA MUESTRA



