REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL SUR, AREQUIPA 2023

Tesis presentada por la Bachiller:
Zevallos Galindo, Denisse Giuliana

Para optar el Grado Académico de:
Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:
Dra. Abarca Benavente, Victoria

Arequipa - Perú

2023

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 11 de Septiembre del 2023

Dictamen: 008229-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 008229, presentado por:

2016002002 - ZEVALLOS GALINDO DENISSE GIULIANA

Titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL SUR, AREQUIPA 2023

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS
DICTAMINADOR

29550447 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR

29522578 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL SUR, AREQUIPA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	14%	7%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	revistaitsl.itslibertad.edu.ec Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
4	M. Araceli González-Valentín, Susana Padín López, Enrique de Ramón Garrido. "Satisfacción del paciente con la atención de enfermería", Enfermería Clínica, 2005 Publicación	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Agradecimientos

Quiero agradecer a todas las personas que fueron participes de este proceso, a mis personas favoritas y por sobre todo a Dios.

Reflexión: Si pudiéramos mirar en el corazón del otro y entender los desafíos a los que cada uno se enfrenta a diario, nos trataríamos con más gentileza, respeto, tolerancia, amor y cuidado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El presente trabajo se titula “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente Oncológico del Área de Emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, Arequipa 2022”. Estableciendo como principal objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico que asiste al área de Emergencia de dicho lugar. Es una investigación de estudio observacional de campo, no experimental, de corte transversal, de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se empleó una población conformada por aproximadamente 250 personas de acuerdo a los registros de la institución durante la primera mitad del año, de los cuales se seleccionó a 152 pacientes del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Los instrumentos fueron dos cuestionarios aplicados a los pacientes de este hospital. Obteniendo las siguientes conclusiones: La calidad de atención de enfermería fue alta de acuerdo al 64,5% de los encuestados, mientras que el 66,4% de ellos se sintió altamente satisfecho, concluyendo que sí existe una relación significativa alta (sig.: 001; r: ,820) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR de Arequipa en el año 2022, es decir; cada vez que se mejora la calidad de atención de enfermería en ese nosocomio, la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia aumenta significativamente gracias a que ambas variables se encuentran correlacionadas.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, paciente oncológico.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The present work is entitled "Quality of Nursing Care and Satisfaction of the Oncology Patient in the Emergency Area of the Regional Institute of Neoplastic Diseases of the South, Arequipa 2022". Establishing as main objective to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the oncology patient attending the Emergency area of that place. It is an observational field study, non-experimental, cross-sectional, quantitative, descriptive and correlational. A population of approximately 250 people was used according to the records of the institution during the first half of the year, from which 152 patients of the Regional Institute of Neoplastic Diseases of the South were selected. The instruments were two questionnaires applied to the patients of this hospital. The following conclusions were obtained: The quality of nursing care was high according to 64.5% of the respondents, while 66.4% of them felt highly satisfied, concluding that there does exist a high significant relationship (sig.: 001; r: ,820) between the quality of nursing care and the satisfaction of the oncology patient in the emergency area of the IREN SUR of Arequipa in the year 2022 ,that is, every time the quality of nursing care in this hospital is improved, the satisfaction of the oncology patient in the emergency area increases significantly because both variables are correlated.

Key words: quality of care, satisfaction, oncology patient.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

RESUMEN iii
ABSTRACT iv
ÍNDICE v
ÍNDICE DE TABLAS vi
ÍNDICE DE FIGURAS vii
INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO I
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 5
2. OBJETIVOS 8
3. HIPÓTESIS 8
MARCO CONCEPTUAL 7
1. BASES TEÓRICAS 9
2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 17
2.1 INTERNACIONALES 17
2.2 NACIONALES 18
2.3. LOCALES 20
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA 22
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN 23
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 27
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 29
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 31
1. RESULTADOS 32
2. DISCUSIÓN 51
CONCLUSIONES 54
RECOMENDACIONES 55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 56
ANEXOS 60

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Datos Demográficos según la Edad 32

Tabla 2. Datos según Sexo y Edad del Paciente 34

Tabla 3. Calidad de Atención de Enfermería 36

Tabla 4. Calidad de Atención de Enfermería según la Dimensión Estructura 37

Tabla 5. Calidad de Atención de Enfermería según la Dimensión Proceso 38

Tabla 6. Calidad de Atención de Enfermería según la Dimensión Resultado 39

Tabla 7. Satisfacción del Paciente Oncológico 40

Tabla 8. Satisfacción del Paciente Oncológico según la Tangibilidad 41

Tabla 9. Satisfacción del Paciente Oncológico según la Fiabilidad 42

Tabla 10. Satisfacción del Paciente Oncológico según la Respuesta 43

Tabla 11. Satisfacción del Paciente Oncológico según la Seguridad 44

Tabla 12. Satisfacción del Paciente Oncológico según la Empatía 45

Tabla 13. Relación entre la Dimensión Estructura y Satisfacción Paciente Oncológico 46

Tabla 14. Relación entre Dimensión Proceso y Satisfacción del Paciente Oncológico 47

Tabla 15. Relación entre Dimensión Resultados y Satisfacción del Paciente Oncológico 48

Tabla 16. Relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Paciente Oncológico 49

Tabla 17. Relación entre Sexo y Calidad de Atención del Paciente Oncológico 50

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Datos demográficos según la Edad 33

Figura 2. Datos según Sexo y Edad del Paciente 35

Figura 3. Calidad de Atención de Enfermería 36

Figura 4. Calidad de Atención de Enfermería según la Dimensión Estructura 37

Figura 5. Calidad de Atención de Enfermería según la Dimensión Proceso 38

Figura 6. Calidad de Atención de Enfermería según la Dimensión Resultado 39

Figura 7. Satisfacción del Paciente Oncológico 40

Figura 8. Satisfacción del Paciente Oncológico según la Tangibilidad 41

Figura 9. Satisfacción del Paciente Oncológico según la Fiabilidad 42

Figura 10. Satisfacción del Paciente Oncológico según la Respuesta 43

Figura 11. Satisfacción del paciente Oncológico según la Seguridad 44

Figura 12. Satisfacción del paciente Oncológico según la Empatía 45

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

LISTA DE ABREVIATURAS

BPC : Buenas Prácticas Clínicas

DIM : Dimensión

IREN SUR : Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de

MINSA : Ministerio de Salud

OMS : Organización Mundial de la Salud

SIG : Significancia

UPSS : Unidad Productora de Servicios de Salud

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

Las instituciones o centros asistenciales, desde tiempos antiguos, han significado un lugar de acogimiento y salvación para la población (1). Se entienden como componentes fundamentales el vínculo entre el personal de salud y el paciente para categorizar los resultados finales de la atención médica, en ese sentido el trabajo que realiza un profesional de la salud, además de las características del proceso de atención que engloban las circunstancias de su cuidado: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad el trato; permiten al paciente dar un calificativo final del proceso que vivieron con su atención (2).

En ese sentido, los servicios de salud en cuanto a calidad de atención, implica el valor en que las personas y poblaciones consiguen los resultados de salud deseados y la cobertura sanitaria necesaria, centrado en las personas. Asimismo, para emplear sus beneficios estos debes ser oportunos, equitativos, integrados y eficientes (3). Por su parte, el resultado de una atención es cuan satisfecho se ha sentido un individuo. Entonces la satisfacción de un paciente entendida como la satisfacción de un deseo y la resolución de una necesidad dentro de este ámbito, también entendida como un indicador de calidad de la atención prestada respecto a los servicios de salud que recibe (4).

En países desarrollados como Estados unidos, Canadá en Norteamérica, Alemania, Francia, Suiza, Noruega, Suecia en Europa, Singapur, Corea del Sur, Japón en Asia, los servicios hospitalarios cuentan con modelos sanitarios exitosos y eficientes, que satisfacen las exigencias de millones de pacientes, inclusive con el tratamiento para enfermedades raras y con el uso de las tecnologías más avanzadas en su campo, existiendo rankings que clasifican a aquellos nosocomios recomendados por la comunidad médica internacional (5).

Dentro del contexto nacional, se posee un sistema de gestión de calidad cuyo propósito es la aplicación de estándares de calidad, políticas y normas a los establecimientos de salud para optimizar la calidad de atención que se brinda a los pacientes y de esta manera mejorar la calidad de vida de la población (6). Además, durante el 13 de agosto se conmemora el "Día nacional de la salud y del buen trato al paciente" para promover la calidad de atención y acercamiento de este

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

tipo de atenciones a la población, donde también están vinculadas aquellas instituciones que desarrollan este tipo de acciones, como organizaciones privadas, dentro de este campo (7) y organizaciones públicas. Ello involucra a diferente personal de la salud como médicos, enfermeras, obstetras, psicólogos, entre otros profesionales de la salud.

Sin embargo, es bien sabido que en el sistema de salud nacional aún se necesita mucho para alcanzar una cobertura integral en todo el territorio nacional, mayor compromiso por parte del personal, mejoras de infraestructuras, así como la modernización en la mayoría de sus servicios.

Los centros asistenciales cuentan con diversas Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS), una de ellas es el servicio de emergencia, es un área clave en el sistema hospitalario con el propósito de salvaguardar la integridad del paciente e impedir daños permanentes. Funciona continuamente, todos los días de la semana, y dispone de sub unidades especializadas avanzadas en los hospitales de mayor jerarquía.

Durante la pandemia se incrementó la demanda de atención médica, tiempos de larga espera, pasadizos invadidos por camillas y se tiene en cuenta que hace dos décadas surge esta problemática (8). Este problema no se limita a los hospitales públicos o del sistema de seguridad social, sino que también se observa en otras entidades sanitarias (Sanidad, fuerzas armadas y sector privado), especialmente en las zonas urbanas de nuestra nación, y ni que decir de las zonas rurales.

Particularmente, se encuentra el Instituto Regional Enfermedades Neoplásicas del Sur [IREN], el cual cuenta con aproximadamente 200 atenciones en su emergencia interna y 158 atenciones en su emergencia aislamiento (a noviembre 2021). Existe un conjunto de pacientes que acuden al área de Emergencia, con la finalidad de recibir un tratamiento médico inmediato que les ayude a mejorar o controlar la enfermedad que los aqueja, existen diferentes motivos de ingreso, algunos incluyen las complicaciones del tratamiento por efectos secundarios, deterioro del mismo paciente en relación con la progresión de su enfermedad entre otras causas que no son necesariamente problemas de tipo oncológicos.

Considerando la problemática señalada, la siguiente investigación trata un vació que aún no ha sido estudiado en esta institución, con el fin de indagar cómo se sienten actualmente los pacientes oncológicos respecto de la atención recibida por el personal de Enfermería respecto de la calidad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

del mismo, y saber si efectivamente existe un vínculo entre estas variables, lo que permitiría emitir recomendaciones para continuar con el trabajo humanizado y de calidad que se anhela en esta organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO I

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

I. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL SUR, AREQUIPA 2022

1.1. Interrogantes básicas

a. ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería en el paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022?

b. ¿Cuál es la satisfacción del paciente oncológico frente a la atención de enfermería del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022?

c. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022?

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Campo, Área y Línea de Acción

a. Campo : Ciencias de la Salud.

b. Área : Gerencia en Salud.

c. Línea : Calidad de Atención.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3. Análisis de Variables

1.3.1. Operacionalización de las Variables

Variables	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable Independiente: Calidad de atención de enfermería DEFINICIÓN: Nivel de excelencia profesional empleando eficazmente los recursos en reducir riesgos, para que la satisfacción del paciente sea alta y de impacto favorable para la salud (OMS, 2022).	1. Estructura 2. Proceso 3. Resultados	- Ambiente del servicio - Insumos mínimos - Personal - Recepción de información - Valoración del estado de salud - Identificación de necesidades - Información - Mejora del estado de salud - Bienestar - Comodidad - Satisfacción con la atención	*"Cuestionario de atención de enfermería según el paciente hospitalizado" elaborado por Et Al Gutiérrez (2018).*
Variable dependiente: Satisfacción del paciente oncológico DEFINICIÓN: Es una medida que sirve como indicador de cumplimiento de las expectativas y necesidades cubiertas en el paciente (Vázquez et al., 2018).	1. Tangibilidad 2. Fiabilidad 3. Respuesta 4. Seguridad 5. Empatía	- Aspecto moderno del hospital - Instalaciones acogedoras - Personal con buena presencia - Cumplimiento de lo prometido - Interés por resolver los problemas - Explicación de los tratamientos - Cuidados con prontitud - Disposición para ayudar - Inspiración de confianza - Seguridad con el entorno - Cortesía - Conocimientos para resolver problemas - Atención individual - Horarios de visita - Interés de los pacientes	"*Cuestionario de satisfacción del paciente con la atención de enfermería*" *un instrumento adaptado al contexto del sector salud, respaldado en la metodología Servqual modificada.*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3.2. Tipo y Nivel de investigación

Tipo de investigación: Estudio sustantivo

Nivel de investigación: Estudio descriptivo, correlacional y de corte transversal

1.4. Justificación y relevancia

Originalidad

El presente estudio resulta relevante principalmente para la institución dado que permite tener datos actualizados en cuanto a esta problemática de Calidad de servicios, dando a comprender la satisfacción de los pacientes oncológicos atendidos en Emergencia de IREN SUR y cómo perciben la calidad de atención brindada por las enfermeras. Además, dicho estudio no se ha desarrollado en esta área de alto tránsito, permitiendo conocer si existe relación entre la calidad de atención de las enfermeras y la satisfacción del paciente oncológico, con el objetivo de tomar decisiones en beneficio de los pacientes.

Relevancia

Es importante dado que indirectamente al contar con una mejor calidad de atención por parte de las enfermeras, los usuarios de esta Institución tendrán una mayor satisfacción y si se llega a demostrar tal vínculo se podrían desarrollar nuevas políticas que rijan en la Institución y favorezcan la calidad.

En relación a los conocimientos se obtendrán datos reales permitiendo generar aportes, recientes y fundamentados por expertos respecto del estudio, sirviendo como respaldo para comprender los resultados alcanzados, de manera que podría ser un referente para otros estudios que deseen profundizar alguno de estos temas en un área Oncológica.

Viabilidad

El estudio que se ejecuto tiene una condición de viable, porque contamos con la autorización de la Institución, específicamente por su área de seguimiento de Proyectos ejecutados en la misma, se dispone de recursos tanto humanos, técnicos y económicos para ejecución.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. OBJETIVOS

2.1. General

Determinar la relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente oncológico del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022.

2.2. Específicos

- Identificar la Calidad de Atención de enfermería brindada al paciente oncológico del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022.
- Identificar la Satisfacción del paciente oncológico con la Atención de enfermería del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la Calidad de Atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022.

3. HIPÓTESIS

Dado que, al considerar ciertos elementos que determinan la satisfacción de un paciente en un centro hospitalario y tomando como referencia las características específicas del personal de enfermería.

Es probable que exista una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022, y de manera específica de las dimensiones de la calidad de atención (estructura, proceso y resultados) con la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia en esta institución.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

MARCO CONCEPTUAL

1. BASES TEÓRICAS

1.1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

DEFINICIONES:

- El término "calidad" se origina en el latín como "qualitas," que se refiere al conjunto de características que definen la naturaleza de una entidad, ya sea una persona o un objeto. En su esencia, calidad abarca conceptos como cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría y superioridad. (1)

- De acuerdo con la definición de la Real Academia Española, la calidad se refiere a las propiedades inherentes a un elemento, las cuales permiten evaluar su valía y mérito. (2)

- Según Terán, el concepto de calidad está estrechamente vinculado al proceso de evaluación. Esto puede manifestarse a través del proceso de evaluación en sí mismo o en la percepción de empoderamiento y participación de los usuarios, tanto dentro como fuera de una organización. (2)

- La Organización Mundial de la Salud, conocida como OMS, (3) establece su propia definición de calidad, definiéndola como la reducción de riesgos mediante la eficiente utilización de recursos para lograr la satisfacción del paciente y salvaguardar su salud. La calidad se percibe en la relación entre riesgos y beneficios, buscando obtener un equilibrio positivo. En el ámbito de la salud, el término más comúnmente empleado es "calidad de atención," y su apreciación depende en gran medida de factores culturales y perceptivos en la evaluación de la atención recibida. (4).

- De acuerdo con Agudecelo, la noción de calidad en el ámbito de la salud se configura mediante una serie de elementos que, cuando se aplican de manera cohesiva y cotidiana, garantizan que la atención médica cumpla con ciertos estándares fundamentales. Estos estándares abarcan la seguridad del paciente, la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

puntualidad en la atención, la confiabilidad de los procedimientos, la competencia del personal médico, la ética en la práctica médica y un enfoque humano en la relación médico-paciente. (9)

- Siguiendo la perspectiva de Cabrera (2009), la calidad en el ámbito de la salud se erige como un criterio esencial para evaluar la efectividad de los servicios de salud, ya sean proporcionados por instituciones públicas o privadas. (10)

- Torres y Buitrago, por su parte, plantean una reflexión contundente sobre el cuidado de la salud en la actualidad. Destacan que, históricamente, los profesionales de la salud han asumido la responsabilidad fundamental de garantizar la salud de las personas. No obstante, en este nuevo milenio, esta tarea implica un desafío adicional: la demanda de servicios que no solo estén actualizados desde el punto de vista técnico, sino que también respeten la dignidad y el valor intrínseco de cada individuo atendido. Esto implica una visión colectiva de la salud, donde médicos y enfermeras consideren al paciente en su totalidad, como un ser integral. (11)

- La noción de calidad en el ámbito de la salud es un concepto amplio y abstracto que abarca tanto aspectos objetivos como subjetivos. Además, cuenta con múltiples dimensiones que son significativamente influenciadas por la cultura y la influencia de las partes interesadas con poder en el sistema de salud. (12)

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

De acuerdo con Gutiérrez et al. (13), se deben tener en cuenta tres elementos del modelo de atención de salud propuesto por Donabedian, citado en el mismo documento, para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud, donde tiene relevancia la responsabilidad que los proveedores de servicio de salud tienen con los individuos, la sociedad, la gestión, costos y calidad, estos son tres:

A. Dimensión Estructura: Comprende todos aquellos insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales, todos ellos necesarios,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

pero no suficientes para brindar una adecuada calidad de atención (13). De acuerdo a Lenis y Manrique: "la estructura no debe verse estáticamente de manera aislada, sino todo lo contrario dinámica, y que intercambia continuamente información con el exterior, y que delimita un marco donde se realiza los procesos" (14). Las organizaciones constantemente se encuentran en cambios de procesos, pero podemos entender que no toman en cuenta a la estructura, y esto conlleva el fracaso de la misma. También al ser algunas tan estáticas no alcanzan a llenar la expectativa de los pacientes y de la misma forma la calidad no es garantizada por la estructura más perfecta.

Siendo así se tiene que la dimensión de la estructura en el contexto de la atención médica abarca todos los elementos tangibles y cuantificables que componen el entorno de la atención sanitaria. Esto incluye edificios y sus instalaciones, equipamiento médico, medicamentos, suministros médicos, vehículos utilizados en la atención, el personal de salud, los recursos financieros y los sistemas organizativos necesarios para el funcionamiento de los servicios de salud. Estos elementos son esenciales, pero por sí solos no son suficientes para garantizar una atención médica de calidad, como lo señaló Donabedian en 1993.

Lenis y Manrique plantean una perspectiva dinámica de la estructura en la atención médica, destacando que no debe ser considerada de manera estática o aislada. En cambio, la estructura de atención médica está en constante interacción con su entorno y sirve como un marco en el cual se llevan a cabo los procesos de atención médica. Esto implica que las organizaciones de salud están en constante evolución y cambio en sus procesos, pero a menudo no tienen en cuenta la importancia de adaptar su estructura para que sea coherente con estos cambios. Esto puede llevar al fracaso de la organización en su conjunto.

Además, se destaca que incluso si una estructura parece perfecta en términos de instalaciones y recursos, esto no garantiza automáticamente la calidad de la atención médica. Algunas organizaciones pueden centrarse en mantener una estructura estática sin considerar adecuadamente las necesidades y expectativas cambiantes de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

los pacientes. Por lo tanto, la calidad de la atención no depende únicamente de la perfección de la estructura, sino también de la capacidad de la organización para adaptarse y responder de manera efectiva a las demandas cambiantes de la atención médica y las expectativas de los pacientes.

B. Dimensión Proceso: La dimensión del proceso en el ámbito de la atención médica se refiere a todas las acciones y actividades que se llevan a cabo con el propósito de proporcionar una atención adecuada al paciente. Según Donabedian, esta dimensión es fundamental para garantizar la calidad de la atención médica, ya que se trata de la parte operativa y práctica de la atención en sí misma. Su importancia radica en que, al ser ejecutado de manera adecuada, maximiza la probabilidad de obtener resultados satisfactorios para el paciente. En esta dimensión, entran en juego una serie de elementos, como las habilidades y destrezas del personal de salud, sus actitudes hacia el paciente, el apoyo que brindan, y todo lo que está inherentemente relacionado con los proveedores de atención médica. Es un proceso complejo que implica la interacción entre el paciente y el equipo de salud, además de la tecnología que pueda utilizarse en el proceso de atención. Cada una de estas interacciones y acciones contribuye a determinar la calidad de la atención médica brindada. Es importante destacar que el análisis de esta dimensión del proceso es esencial para identificar posibles fuentes de variación que puedan deberse a problemas en la calidad de atención. En ocasiones, esta dimensión puede pasar desapercibida en las instituciones de salud, pero es crucial para lograr resultados apropiados y satisfactorios para los pacientes. Por lo tanto, se enfatiza la necesidad de prestar una atención meticulosa a este proceso, ya que su correcta ejecución tiene un impacto directo en los resultados finales de la atención médica proporcionada (13).

C. Dimensión Resultados: La dimensión de resultados en el ámbito de la atención médica, según la definición de Donabedian, se refiere al logro exitoso y adecuado del proceso de atención al paciente. Este logro implica la utilización del tiempo y los recursos necesarios para el tratamiento del paciente. En general, se mide mediante indicadores que pueden incluir aspectos como la morbilidad (la presencia de enfermedades), la mortalidad (fallecimientos), la capacidad funcional o la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

discapacidad que resulta de las enfermedades y los tratamientos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los indicadores favorables de resultados pueden estar influenciados por factores que no están directamente bajo el control de los profesionales y trabajadores de la salud. Esto significa que, aunque un resultado sea positivo, no necesariamente significa que todos los aspectos de la atención médica hayan sido de alta calidad. La medición de los resultados se considera uno de los mejores métodos para evaluar la calidad de la atención médica, ya que estos resultados son el resultado directo de la atención proporcionada. Para evaluar adecuadamente la calidad, es necesario identificar qué aspectos específicos de la atención han contribuido a un resultado particular. La importancia de esta dimensión radica en que el paciente desempeña un papel crucial como evaluador de las acciones realizadas por el equipo de salud. El paciente experimenta directamente la atención y puede percibir si ha sido oportuna, efectiva y apropiada. Por lo tanto, la perspectiva del paciente es esencial para evaluar la calidad de la atención, ya que su percepción y experiencia son fundamentales para determinar si la atención médica ha sido satisfactoria o no. En última instancia, son los resultados y la satisfacción del paciente los que sirven como medida fundamental de la calidad de los cuidados asistenciales (15).

ROL DE ENFERMERIA EN LA ATENCIÓN

Ejercer la profesión de enfermería con un enfoque en la salud como un bienestar integral es una práctica que ahora se rige por la responsabilidad ética profesional. Esta responsabilidad no solo se deriva de una sólida formación académica adquirida en aulas de alta calidad, sino también del compromiso individual de buscar constantemente el conocimiento que respalde cada acción llevada a cabo por el personal de enfermería en su tarea de cuidar la salud de las personas. Por tanto, se demanda un conjunto de habilidades técnicas y conocimientos científicos en los profesionales de la salud, lo que les permite desempeñarse con autonomía y, al mismo tiempo, mantener un enfoque profundamente humanístico en su práctica (13).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Además, se cuenta con un valioso recurso en el campo de la enfermería, conocido como el "Proceso de atención de enfermería," que se trata de una planificación minuciosa de los cuidados que ofrece el personal de enfermería, adaptados a las necesidades específicas de cada paciente y al grado de complejidad de su situación de salud (9).

Cuando se trata de atender a pacientes en situaciones de urgencia oncológica, la labor de enfermería va más allá del aspecto físico y se adentra en el plano psicológico. Esto implica llevar a cabo una evaluación integral que incluye la valoración de la expresión emocional del paciente, su nivel de ansiedad y su función cognitiva. Los profesionales de enfermería deben desempeñar un papel fundamental como parte de un equipo multidisciplinario, empleando una combinación de habilidades, actitudes, aptitudes y conocimientos para aplicar adecuadamente las medidas que contribuyan a reducir la urgencia de los pacientes (14).

En consecuencia, las acciones llevadas a cabo por los profesionales de enfermería en el contexto de la atención al paciente oncológico requieren un alto grado de competencia y un enfoque colaborativo. Al trabajar de manera coordinada en equipo y aplicar sus conocimientos y habilidades de manera efectiva, se logra el máximo beneficio para el paciente, lo que representa el objetivo principal de la atención en enfermería en este ámbito (14).

1.2. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO

DEFINICIONES:

- En primer lugar, en el estudio realizado por Castillo Soto, se define la satisfacción del usuario como la percepción personal de satisfacción o insatisfacción que experimenta al comparar su evaluación del rendimiento de un producto o servicio con las expectativas que tenía previamente (16). En otras palabras, la satisfacción del usuario se basa en cómo una persona percibe que un producto o servicio ha cumplido o no con sus expectativas.

- El Ministerio de Salud en Perú, por su parte, en su guía técnica, establece que la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

satisfacción se relaciona con el grado en que la organización de salud cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece. Esto se considera como una dimensión subjetiva en la evaluación de la calidad de atención brindada por una institución de salud (17). En esencia, la satisfacción del usuario en el contexto de la atención médica se trata de cómo los pacientes perciben y evalúan la calidad de los servicios de salud que han recibido.

- Bajo este marco conceptual, es esencial que los procesos administrativos en los centros hospitalarios se esfuercen por lograr un alto nivel de satisfacción entre los usuarios. La insatisfacción del paciente generalmente se atribuye a la baja calidad de los servicios proporcionados, lo que subraya la importancia de entender la satisfacción como un proceso de cumplimiento de expectativas a través de una serie de acciones destinadas a satisfacer las necesidades del paciente (18). En resumen, para asegurar una atención médica de calidad, es crucial que las instituciones se esfuercen en comprender y mejorar la satisfacción del usuario como un indicador clave de su desempeño y calidad de servicio.

Al respecto, existen diversas formas de medir esta variable, una de las principales a través de la metodología Servqual aplicado a la atención de enfermería, permitiendo evaluar si el paciente se encuentra satisfecho o no, es así que se consideran sus cinco componentes:

A. Tangibilidad: Es un factor referido a los espacios físicos, equipos y/o apariencia del personal, relacionada directamente con el concepto de calidad.

B. Fiabilidad: está referida a la capacidad para ejecutar las atenciones de los pacientes de manera precisa y fiable, por lo que la satisfacción del paciente será alta cuando los personales a cargo sean capaces de mostrar integridad y desarrollar sus funciones a cabalidad.

C. Respuesta: O también llamada la dimensión de capacidad de respuesta, en función a la voluntad del responsable del paciente para ayudarlo y proporcionar una atención rápida ante sus solicitudes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

D. Seguridad: Este componente se refiere al conocimiento que tiene el personal de atención en el nosocomio, mostrando capacidad para trasmitir confianza y seguridad, además de evidenciar cortesía.

E. Empatía: Está referido al cuidado y atención individual que se le brinda al paciente hospitalizado.

Durante las vivencias de la calidad de atención por el personal médico, las cuales son pieza fundamental con mucha influencia para conocer a través de, los aspectos cualitativos del servicio de quien lo recibe, su percepción y cumplimiento de expectativas por lo experimentado.

EMERGENCIAS ONCOLÓGICAS

La urgencia oncológica se define como una condición que pone en peligro la vida del paciente, ya sea de manera inmediata o no, y puede ser causada tanto por la propia enfermedad tumoral como por los tratamientos utilizados (19). En el contexto de la oncología, los pacientes requieren un enfoque multidisciplinario específico debido a la naturaleza de su condición médica (20), siempre y cuando su situación clínica lo requiera.

Sin embargo, en los últimos años, se ha observado un aumento en el uso de las áreas de emergencia, en parte debido al uso inapropiado de estos servicios. Esto sucede cuando pacientes que podrían ser atendidos de manera más adecuada en un centro de atención de mayor especialización acuden a las salas de emergencia, lo que resulta en una saturación del servicio y, como consecuencia, afecta la calidad de la atención prestada.

Los pacientes oncológicos, debido al progreso de su enfermedad, los tratamientos contra el cáncer o la falta de control de los síntomas, pueden experimentar complicaciones o un empeoramiento de su condición que requiere atención urgente en los servicios de emergencia. A pesar de que algunos de estos pacientes se encuentren en tratamientos paliativos, factores que escapan a su control pueden llevarlos a buscar atención en el servicio de urgencias, lo que contribuye al aumento en la demanda de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

estos servicios (21). Es esencial reconocer esta realidad y tomar medidas para garantizar que los pacientes oncológicos reciban la atención adecuada en el momento que la necesitan, sin comprometer la calidad de la asistencia en las salas de emergencia.

2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se tomaron en cuenta antecedentes de alcance internacional, nacional y local, que hayan considerado ambas variables o alguna de ellas: calidad de atención de enfermería y/o satisfacción del paciente.

2.1 INTERNACIONALES

Desde Ecuador, Peña, en su estudio: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados" en septiembre del 2022, ejecutó su investigación científica en la localidad de Manabí, Ecuador. Para ello, se ejecutó un diseño metodológico no experimental, de nivel descriptivo, mediante el análisis de buscadores especializados en cuanto a literatura académica, como parte de su población de estudio, delimitando a los últimos cinco años. Como parte de los resultados: Se identificó que los factores principales que afectan la calidad de atención de enfermería son las competencias actitudinales, procedimentales y administrativas de la institución, también considerando aspectos como la cantidad de personal disponible para la atención, el espacio físico, insumos, o los diferentes servicios ofrecidos. Además, se contrastó que la satisfacción del paciente presenta una asociación directa con la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería (22).

Asimismo, Chancusig, mediante su investigación "Calidad de atención y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del Sur de Quito, 2021. Al respecto se consideró un nivel metodológico de tipo descriptivo, no experimental, con enfoque cuantitativo, tomando a 70 personas como muestra del estudio entre personal de enfermería y pacientes. Como conclusiones se logró evidenciar que existe un nivel de aceptación alto, bajo y medio obteniendo de la calidad de atención del 45,7%, mientras que un 34,3% se siente satisfecho con ello, ante ello, el paciente participa en calidad de respuesta, seguridad y empatía, mientras que en fiabilidad presenta menor participación (23).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Salinas Caillagua YC en su estudio:" Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados del HMYNV, Loja, 2021 Ecuador". Para esto, la autora se basó en la problemática de la atención del paciente bajo los cuidados del personal de enfermería, siendo precisamente ellos quienes garantizan una atención de calidad en el sistema de salud. Se consideró a una población de 58 pacientes de diversas áreas del nosocomio, a quienes se les administró un cuestionario con treinta y seis ítems. Teniendo las siguientes conclusiones: Existe una relación directa y positiva entre las variables estudiadas. Los resultados fueron procesados mediante la prueba R de Pearson, donde se obtuvo un valor altamente significativo y un coeficiente de 0,768. Se identificó además que el 63,8% de pacientes considera un muy adecuado cuidado por parte del personal de enfermería; mientras que, el 36,2% lo considera adecuado (18).

2.2 NACIONALES

De acuerdo a Soto, en su investigación: "Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención, para el mejoramiento del Centro Oncológico San Antonio Anexo Hospital Antonio Lorena, Cusco 2021", en relación del estudio su población se compuso por 195 pacientes de los cuales fueron 130 quienes participaron directamente, mediante un muestreo aleatorio simple. Se aplicó una encuesta altamente confiable, obteniendo los siguientes resultados: Donde se identificó que el 51,5% de la muestra distingue regular la calidad de atención, el 27,7% como buena, pero el 20,8% lo considera de mala calidad. De manera particular, el atributo mejor valorado fue el aspecto tangible del centro de salud de acuerdo al 32,3%, seguido de la dimensión fiabilidad y seguridad con el 31,5% y 30,8%, respectivamente (24).

Segú Pizarro, a partir de su investigación, también de posgrado, titulada: "Atención personalizada por el profesional de enfermería y satisfacción del paciente en Neonatología del Hospital Santa María, Cuterbo, 2021, donde se precisó un enfoque cuantitativo y nivel metodológico correlacional. La población a la cual se enfocó la constituyeron 168 usuarios de este establecimiento, a quienes se les aplicó dos cuestionarios: índice personalizado del cuidado y el instrumento Servqual. Teniendo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

la siguiente conclusión: En cuanto a la calidad de atención se demostró que presenta un grado bajo de acuerdo al 58,9%; mientras que la satisfacción también presentó porcentajes similares, con valores deficientes de acuerdo al 72,3%, siendo únicamente el 27,7% que se encuentra satisfecho con ello. A nivel inferencial, se corroboró la relación significativa entre las variables, donde el coeficiente de correlación fue del 0,086, por lo que dicho vínculo fue positivo de grado muy bajo (25).

A su vez, Mamani, en su investigación denominada: "Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, provincia y departamento de Puno 2012 – 2020", considerando las dimensiones de la atención y trato en función a su entorno cultural; es decir considerando al aspecto humano, oportuno, continuo y seguro, considerando a 32 usuarios de este servicio de salud con la particularidad que se realizó la recolección de datos en dos momentos: años 2012 y 2020, a través de entrevistas y focus group, en lengua aimara. Como parte de los resultados los pobladores manifiestan un alto nivel de insatisfacción. Dentro de los factores que conllevan a la insatisfacción se encuentran causas internas como la atención en el establecimiento y la organización u externas como el entorno de la comunidad; es decir que se manifiesta la insuficiencia de personal de salud, equipamiento, infraestructura, así como la capacidad resolutiva, horarios de atención y estrategias de alcance y monitoreo, sumado a los horarios de atención (26).

Asimismo, Sanchez, desarrolló su tesis: "Seguridad del paciente y la calidez de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina interna del Hospital Edgardo Rebagliati Martind 2017 Lima". Para esto se tomó una muestra de 36 pacientes hospitalizados, desarrollando un estudio de diseño no experimental y nivel correlacional, de tipo sustantiva. No obstante, a diferencia de otros resultados, aquí se reflejó la falta de correlación entre las variables concluyéndose el rechazo de la hipótesis de investigación. Pero, de todas formas, se propuso un plan de mejora con la finalidad de ponerlo en marcha y así revertir de manera independiente tales resultados, basados en un nivel regular de calidad de atención según el 52,8% de los encuestados (27).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Por otro lado, Álvarez, ejecutó una investigación denominada: "Asociación entre la percepción de atención recibida por el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el área Covid del Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2020 Lima" bajo un diseño metodológico no experimental y nivel correlacional. Se tomó en consideración a 92 pacientes hospitalizados en esta área, aplicándoles dos cuestionarios para la obtención de datos de ambas variables. Concluyendo que los resultados demostraron que se tiene una alta calidad de atención percibida en 74.7%, mientras que, la satisfacción se halló en 85.3%, además de encontrarse una relación estadísticamente significativa entre las dos variables en el contexto del lugar (28).

Finalmente, en relación a los antecedentes nacionales, se tiene a Lizana, que, desarrolló la investigación denominada: "Calidad de la atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Instituto de Enfermedades Neoplásicas Lima en 2018", siguiendo los lineamientos de una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. Al respecto, la muestra se integró por 182 pacientes, obteniendo las siguientes conclusiones: el 43,9% manifestó están totalmente satisfecho con la tención de enfermería, llegando a la conclusión de que son resultados beneficiosos valorando a la calidad del servicio ofrecido (29).

2.3.LOCALES

Rodríguez, dentro del contexto local, ejecutó su investigación: "Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del centro de salud Mariano Melgar Arequipa 2018", con el fin de determinar si los factores sociodemográficos como edad, sexo, nivel educativo, ocupación, tenencia de seguro y/o tipo de usuarios se encuentran vinculados a la calidad de atención percibida. Aquí se desarrolló un tipo de estudio observacional – prospectivo y transversal, con una muestra de 196 pacientes. Concluyendo que la mayoría de pacientes son mujeres de acuerdo al 83,2%, 51% adultos, 44,9% con educación superior. En relación a la insatisfacción de la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta, guardaron relación directa con el grado de instrucción y ocupación. Mientras que la empatía asoció la insatisfacción con la edad, nivel de instrucción y consultorio de atención. Particularmente, el 69,4% de los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

usuarios se encuentra satisfecho con la atención de este centro de salud, pero aún existe un nivel de insatisfacción del 30,4% (30).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

1.1. TÉCNICAS

En cuanto a la técnica de recolección de datos se optó por la encuesta, dado que es una forma de poder llegar a conocer la opinión del paciente oncológico respecto a la calidad de atención que recibe por parte del personal de enfermería en esta institución y si se encuentra satisfecho con ello.

1.2. INSTRUMENTOS

Se tomó en cuenta dos cuestionarios:

1.2.1. Cuestionario de calidad de atención de enfermería

Para medir esta variable se utilizó el *"Cuestionario de atención de enfermería según el paciente hospitalizado"* un instrumento estandarizado creado por Gutiérrez et al. (2019) y empleado en otras investigaciones con objeto similar, por lo que cuenta con evidencias necesarias de validez y confiabilidad. Presenta un total de 20 ítems en escala ordinal, distribuidos en sus tres dimensiones: estructura, proceso, resultado.

Baremación: El Cuestionario se conforma por tres Dimensiones; Estructura, Proceso y Resultado. La escala de valoración de Likert; En desacuerdo (1), De acuerdo (2), En total de acuerdo (3).

La estimación de la Calidad de Atención de Enfermería se hace de acuerdo a la sumatoria de los diferentes puntajes de los 22 ítems de las tres dimensiones, se presenta la escala de valores correspondiente:

Alto

Medio

Bajo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.2. Cuestionario de satisfacción del paciente oncológico

Para medir esta segunda variable se empleó el "*Cuestionario de satisfacción del paciente con la atención de enfermería*" un instrumento adaptado al contexto del sector salud, respaldado en la metodología Servqual, donde considera cinco dimensiones:

Tangibilidad: Esta dimensión evalúa la apariencia física y las instalaciones del entorno de atención médica. Incluye aspectos como la limpieza, la comodidad de las instalaciones y la apariencia profesional del personal.

Fiabilidad: Esta dimensión se relaciona con la capacidad de la institución de salud para brindar servicios de manera consistente y confiable. Evalúa si los pacientes pueden confiar en que recibirán un nivel de atención constante y de alta calidad en todas sus interacciones con el personal médico.

Capacidad de respuesta: Esta dimensión se refiere a la disposición y capacidad del personal médico para responder a las necesidades y preocupaciones de los pacientes de manera oportuna y efectiva. Evalúa si el personal está atento a las solicitudes de los pacientes y ofrece soluciones rápidas.

Seguridad: Esta dimensión evalúa si los pacientes se sienten seguros y protegidos en el entorno de atención médica. Incluye aspectos como la prevención de errores médicos, la gestión de riesgos y la confidencialidad de la información del paciente.

Empatía: Esta dimensión se relaciona con la capacidad del personal médico para mostrar comprensión, empatía y atención personalizada hacia los pacientes. Evalúa si los pacientes sienten que su bienestar y sus necesidades emocionales son tomados en cuenta.

El cuestionario en total consta de 22 ítems que abordan estas cinco dimensiones. Además, se menciona que el cuestionario tiene un valor de Alfa de Cronbach de 0,90, lo que indica una alta consistencia interna en las respuestas de los encuestados. Esto significa que las preguntas en el cuestionario están relacionadas entre sí de manera coherente. También se menciona que se ha realizado un análisis exploratorio para

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

validar la estructura del cuestionario, lo que sugiere que las dimensiones y preguntas del cuestionario son apropiadas para medir la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en el contexto de la salud.

.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3.Cuadro de coherencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del instituto regional de enfermedades neoplásicas del sur, Arequipa 2022	Determinar la relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente oncológico del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022.	Dado que, al considerar ciertos elementos que determinan la satisfacción de un paciente en un centro hospitalario y tomando como referencia las características específicas del personal de enfermería. Es probable que exista una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022, y de manera específica de las dimensiones de la calidad de atención (estructura, proceso y resultados) con la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia en esta institución.	Variable Independiente: Calidad de atención de enfermería	1. Estructura 2. Proceso 3. Resultados
	OBJETIVOS ESPECIFICOS Identificar la Calidad de Atención de enfermería brindada al paciente oncológico del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022. Identificar la Satisfacción del paciente oncológico con la Atención de enfermería del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022. Determinar la relación entre las dimensiones de la Calidad de Atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de Emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022.		Variable Dependiente: Satisfacción del paciente oncológico	1. Tangibilidad 2. Fiabilidad 3. Respuesta 4. Seguridad 5. Empatía

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

Área de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, localizado en la ciudad de Arequipa.

2.2. Ubicación temporal

Último trimestre del año 2022 (octubre a diciembre de 2022)

2.3. Unidades de estudio

2.3.1. Población

La conforman todos los pacientes oncológicos del área de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, aproximadamente 250 personas de acuerdo a los registros de la primera mitad del año. En ese sentido, es preciso señalar que se consideraron criterios de inclusión para participar del estudio, dentro de los cuales destaca el contar con mayoría de edad, no encontrarse en aislamiento y querer participar voluntariamente de la investigación.

2.3.2. Muestra

Para elegir a los participantes del total de la población delimitada, se empleó un muestreo no probabilístico, donde se seleccionó a los individuos de acuerdo a la conveniencia en dicha etapa de recolección, buscando alcanzar al total de la muestra en función a la disponibilidad de los datos. Para obtener esta muestra a partir de una población determinada, se considera un 95% de confianza y un 5% de margen de error, según la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N-1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Donde:

n = tamaño de muestra

N = tamaño de población

Z = nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = error máximo (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5 \times 250}{(250 - 1) \times 0{,}05^2 + 1{,}96^2 \times 0{,}5 \times {,}05}$$

n= 152

Luego de aplicar la fórmula para calcular una muestra a partir de una población determinada, se obtuvo un total de 152 participantes necesarios para tener la representatividad correspondiente.

2.3.3. Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión: Pacientes del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur con historia médica y asistencia continua a las diferentes áreas de la Institución, donde reciben tratamientos o terapias, adicionalmente que tengan consentimiento informado acerca de la investigación y su objetivo; mayor o igual a 19 años de edad.

Criterios de exclusión: Quienes no cumplan con el criterio determinado anteriormente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como parte de la estrategia metodológica a emplear, es relevante señalar primeramente el diseño utilizado, en función al objetivo se trata de un estudio no experimental – transversal por lo que la obtención de datos se realizó en un periodo programado a los participantes delimitado en la muestra.

Como se detalló líneas arriba, los instrumentos de recolección incluidos en el presente estudio son estandarizados y cuentan desde ya con las evidencias de validez y confiabilidad desarrollados mediante el análisis por constructo y contenido, por lo que se procedió simplemente a ejecutarlos a la población delimitada.

Es así que, la recolección de datos se realizó de manera física, con apoyo de otros colegas de la institución, donde se les brindó los cuestionarios para ser llenados por su persona, Se hizo cada una de las preguntas a aquellas personas que tengan dificultad para leer o alguna discapacidad para poder llenar por sí solos el cuestionario en apoyo con sus familiares directos o personal ajeno a enfermería.

Previo a ello, se solicitó el consentimiento informado de los participantes y el respaldo de la institución, con quienes se coordinó la programación de la ejecución de los instrumentos, respetando los principios éticos para la investigación.

Manejo estadístico de resultados

Completados los datos, se procedió a plasmar cada una de las respuestas en una hoja de cálculo, de manera que se puedan ordenar y agrupar en función a cada variable dimensión, para posteriormente trasladarlo al software estadístico, donde se aplicaron las fórmulas correspondientes para analizar cada uno de los resultados de manera gráfica y a través de tablas de frecuencia, así como la constatación de las hipótesis.

Aspectos éticos

En primera instancia, se consideró el Código de Ética de Investigación, para ejecutar una producción académica siguiendo cada aspecto ético en la Universidad Católica de Santa María. Este estudio concedió gran importancia a la originalidad, por lo que comenzó

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

utilizando los conocimientos existentes en el campo y extremamente en investigaciones académicas, científicas y tecnológicas anteriores. El cumplimiento de las normas de citación y referencia fue esencial para evitar el plagio, respetando al mismo tiempo las ideas, posturas y conclusiones de los autores, tanto de fuentes primarias como secundarias. Asimismo, considerando las Buenas Prácticas Clínicas [BPC], obteniendo el consentimiento informado por parte, tanto del objeto de estudio como de cada uno de los participantes, guardando el respeto debido a la confidencialidad de la información y datos, teniendo carácter académico exclusivamente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

TABLA N° 1

DATOS DEMOGRÁFICOS SEGÚN EDAD

Rango de Edad	FR	%
<20	1	0.7
20-24	6	4.0
25-29	5	3.3
30-34	8	5.3
35-39	10	6.6
40-44	17	11.3
45-49	16	10.6
50-54	24	15.9
55-59	19	12.6
60-64	11	7.3
65-69	12	7.9
70-74	6	4.0
75-79	8	5.3
>80	8	5.3
Total general	**151**	**100.0**

Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla N° 1 se observa que el mayor porcentaje está comprendido entre los 50 y 54 años con un 15.9% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022 mientras que el menor porcentaje se da en menores de 20 años con un 0.7%.

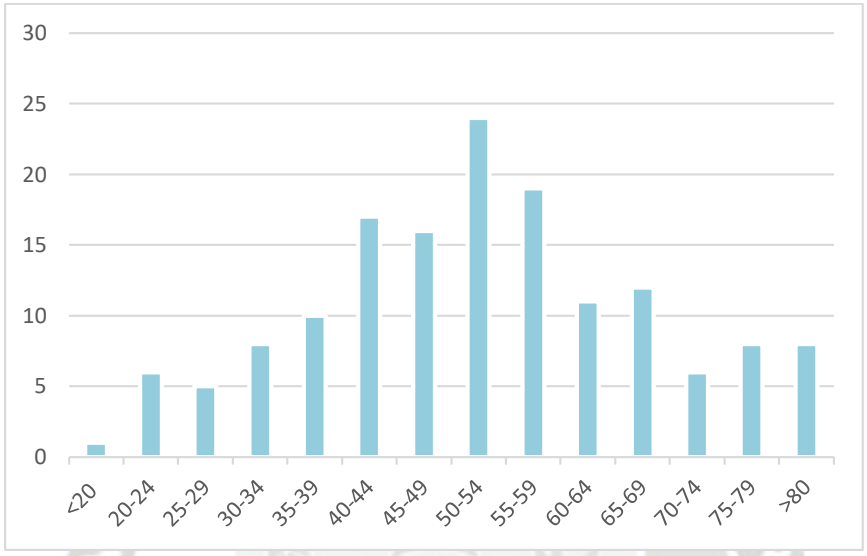
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRAFICO N° 1

DATOS DEMOGRÁFICOS SEGÚN EDAD



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 2

TABLA DEMOGRÁFICA SEGÚN SEXO Y EDAD DEL PACIENTE

EDAD	F	%	M	%	TOTAL
<20	2	1.3		0.0	2
20-24	2	1.3	4	2.6	6
25-29	4	2.6	1	0.7	5
30-34	4	2.6	4	2.6	8
35-39	7	4.6	3	2.0	10
40-44	12	7.9	5	3.3	17
45-49	11	7.2	5	3.3	16
50-54	18	11.8	6	3.9	24
55-59	15	9.9	4	2.6	19
60-64	2	1.3	9	5.9	11
65-69	7	4.6	5	3.3	12
70-74	4	2.6	2	1.3	6
75-79	6	3.9	2	1.3	8
>80	5	3.3	3	2.0	8
Total	**99**	**65.1%**	**53**	**34.9%**	**152**

Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla N° 2 se observa que, en relación al sexo, el mayor porcentaje está comprendido por las mujeres entre los 50 y 54 años con un 11.8% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, mientras que el menor porcentaje esta entre 25 – 29 con 0.7 %, se concluye que son más pacientes mujeres con atenciones de emergencia.

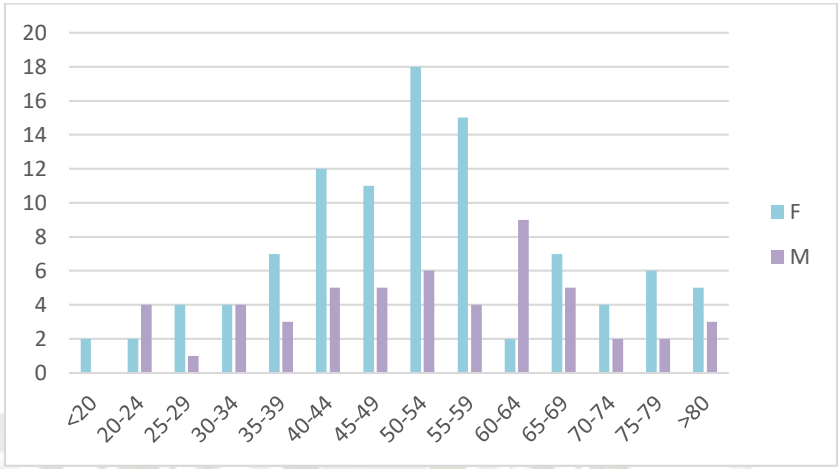
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRAFICO N° 2

DATOS DEMOGRÁFICOS SEGÚN SEXO Y EDAD



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 3

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

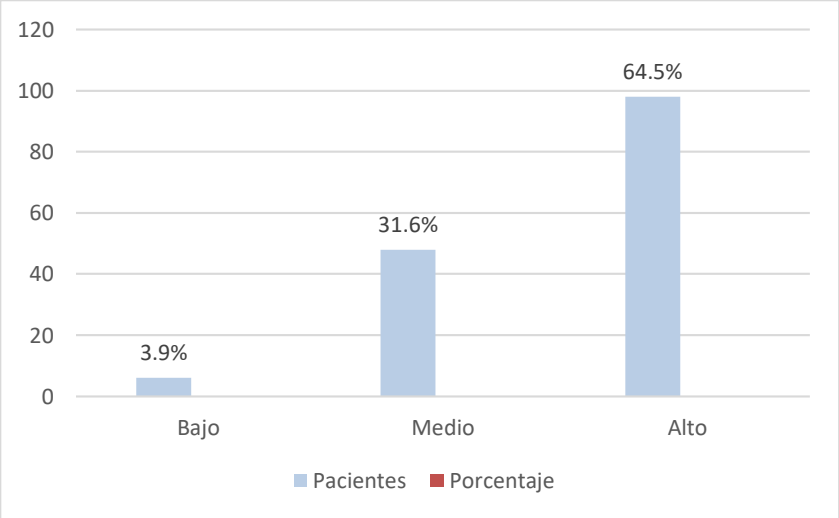
	Pacientes	%
Bajo	6	3,9
Medio	48	31,6
Alto	98	64,5
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla N° 3 se observa que el 64,5% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022 perciben que existe un alto nivel de calidad de atención de enfermería. Sin embargo, el 31,6% percibe ello en un nivel medio y un 3,9% en un bajo nivel.

GRAFICO N° 3

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 4

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA

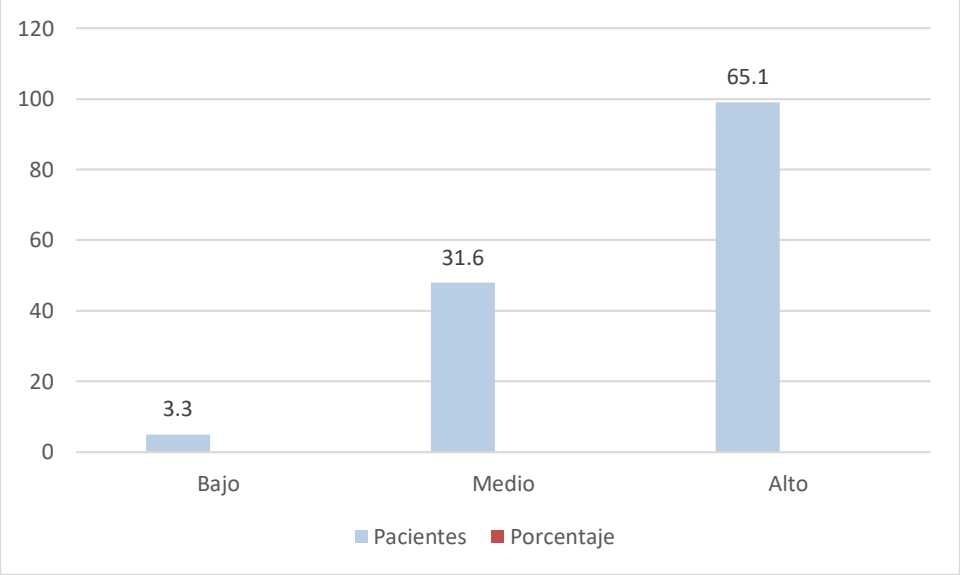
	FR	%
Bajo	5	3,3
Medio	48	31,6
Alto	99	65,1
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla N° 4 en cuanto a la dimensión estructura, el 65,1% de los pacientes oncológicos del área de emergencias del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022 perciben que existe un alto nivel. Asimismo, el 31,6% percibe un nivel estructural medio y un 3,3% en un nivel bajo.

GRÁFICO N° 4

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 5

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN PROCESO

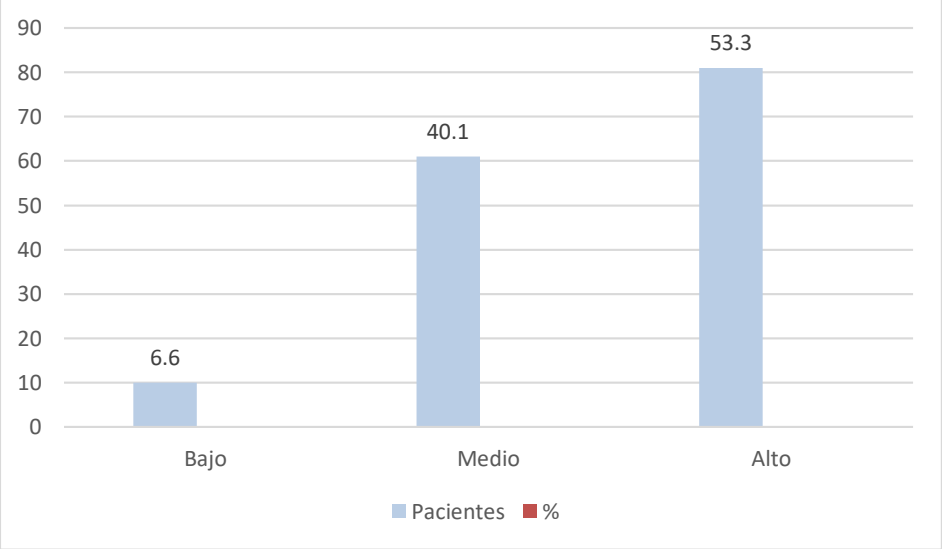
	FR	%
Bajo	10	6,6
Medio	61	40,1
Alto	81	53,3
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

Referente a la dimensión proceso, el 53,3% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022 perciben que existe un nivel alto. Además, el 40,1% percibe los procesos realizados por el personal de enfermería es medio y un 6,6% lo consideran en un bajo nivel.

GRÁFICO N° 5

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN PROCESO



. Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 6

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN RESULTADOS

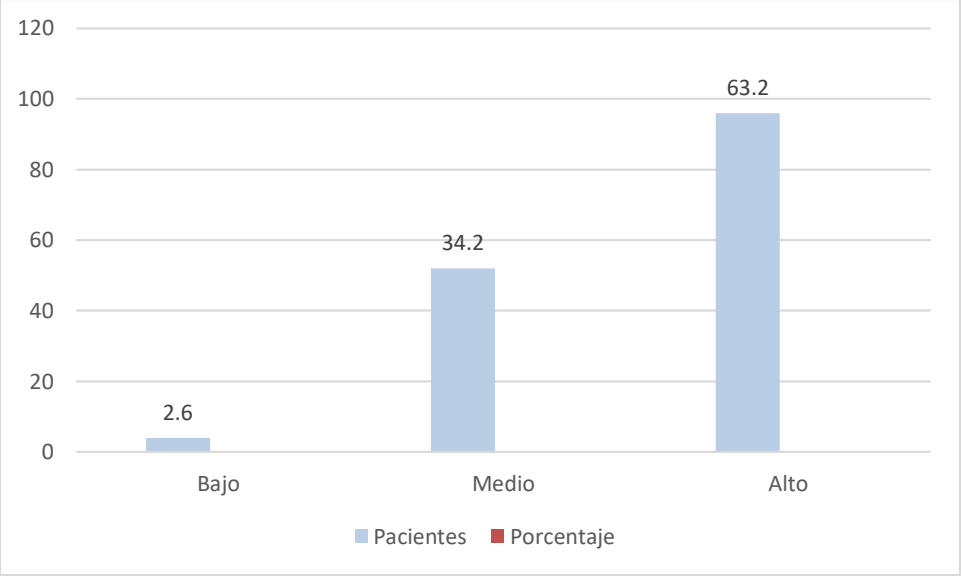
	FR	%
Bajo	4	2,6
Medio	52	34,2
Alto	96	63,2
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla N°7 respecto a la dimensión resultados, el 63,2% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022 perciben que existe un nivel alto, seguido del 34,2% que lo percibe en un nivel medio y apenas un 2,6% en un nivel bajo.

GRÁFICO N° 6

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN RESULTADOS



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL IREN SUR, AREQUIPA 2022

TABLA N° 7

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO

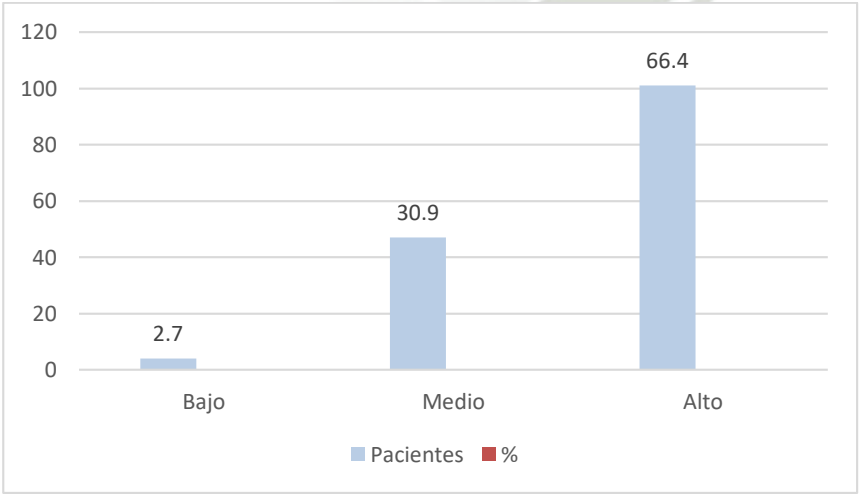
	FR	%
Bajo	4	2,7
Medio	47	30,9
Alto	101	66,4
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

De acuerdo a los resultados integrados de la segunda variable, el 66,4% de pacientes consultados consideran que el nivel de satisfacción con la atención de enfermería del área de emergencia es alto. Además, un 30,9% afirma que este es medio y un 2,7% lo califica como bajo.

GRÁFICO N° 7

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 8

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA TANGIBILIDAD

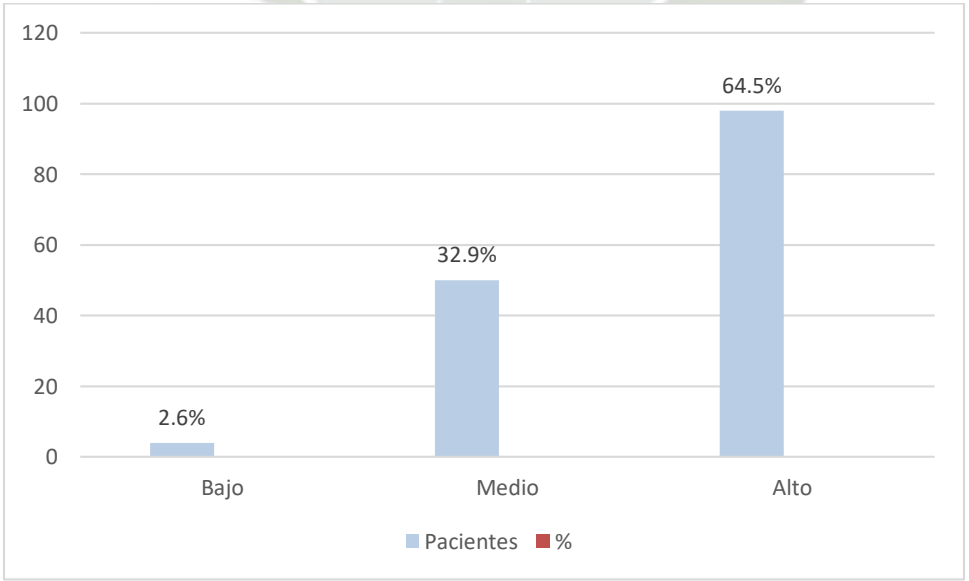
	FR	%
Bajo	4	2,6
Medio	50	32,9
Alto	98	64,5
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

Respecto a la dimensión tangibilidad, existe un alto nivel de acuerdo al 64,5% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultado durante el año 2022. Así también, el 32,9% percibe que la tangibilidad es media y apenas un 2,6% considera a esta en un nivel bajo.

GRÁFICO N° 8

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA TANGIBILIDAD



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 9

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA FIABILIDAD

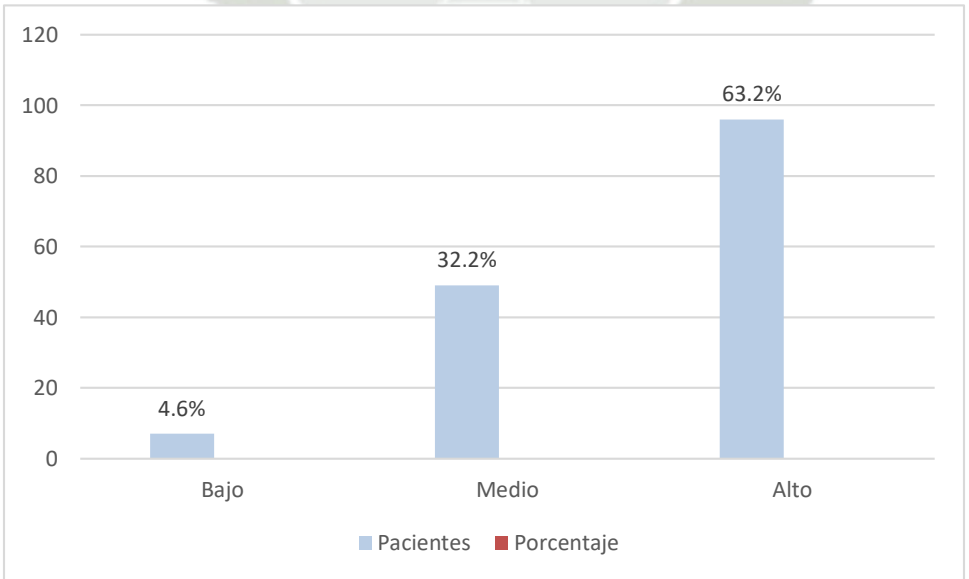
	FR	%
Bajo	7	4,6
Medio	49	32,2
Alto	96	63,2
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

En cuanto a la segunda dimensión, existe un alto nivel de fiabilidad de acuerdo al 63,2% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022. Además, el 32,2% percibe que un nivel medio de fiabilidad y el 4,6% lo considera en un nivel bajo.

GRÁFICO N° 9

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA FIABILIDAD



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 10

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA RESPUESTA

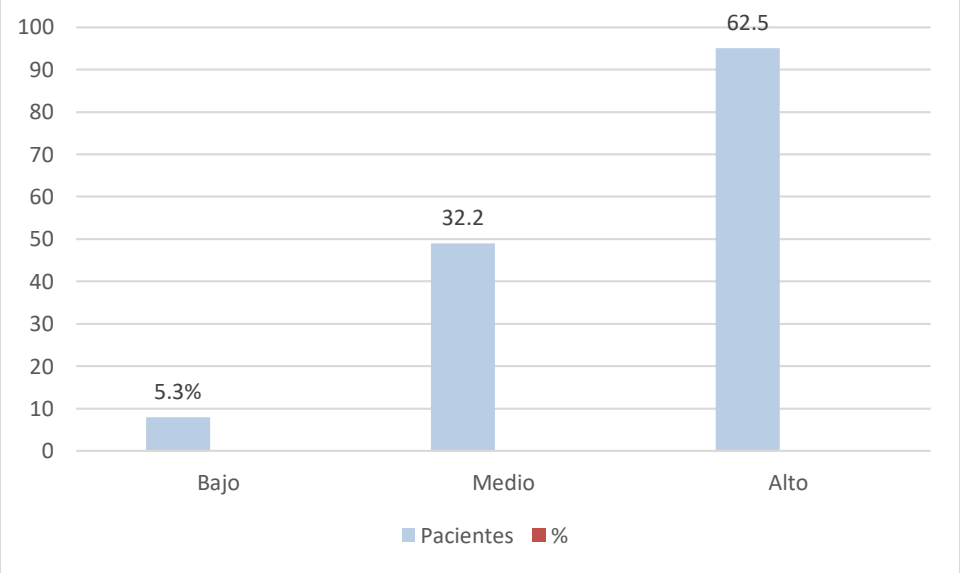
	FR	%
Bajo	8	5,3
Medio	49	32,2
Alto	95	62,5
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

Los resultados de la Capacidad de Respuesta muestran un alto nivel de acuerdo al 62,5% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022. Así también, el 32,2% percibe que la capacidad de respuesta como media y un 5,3% considera que se encuentra en un nivel bajo.

GRAFICO N° 10

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA RESPUESTA



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 11

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA SEGURIDAD

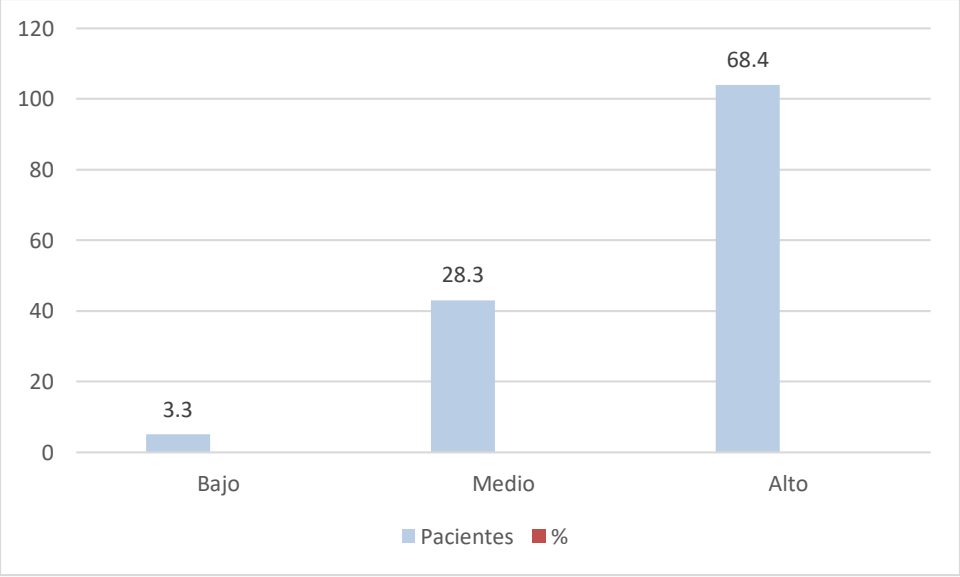
	FR	%
Bajo	5	3,3
Medio	43	28,3
Alto	104	68,4
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

Respecto a la Seguridad, esta presenta un nivel alto de acuerdo al 68,4% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022. Por su parte, el 28,3% lo percibe en un nivel medio y un 3,3% en un bajo nivel.

GRAFICO N°11

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA SEGURIDAD



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 12

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA EMPATÍA

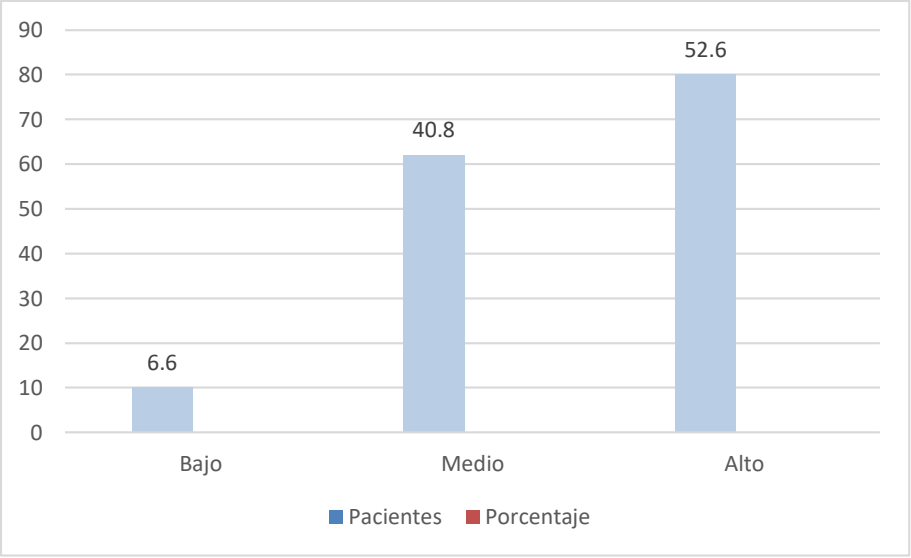
	FR	%
Bajo	10	6,6
Medio	62	40,8
Alto	80	52,6
Total	152	100,0

Instrumento aplicado por el investigador

La Empatía tiene una valoración alta de acuerdo al 52,6% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022. Así también, el 40,8% percibe que medianamente son empáticos en la institución, mientras que el 6,6% lo considera en un nivel bajo.

GRAFICO N° 12

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SEGÚN LA EMPATÍA



Instrumento aplicado por el investigador

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL IREN SUR, AREQUIPA 2022

TABLA N° 13

RELACIÓN ENTRE ESTRUCTURA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO

		Satisfacción del paciente oncológico
Estructura	Coeficiente de correlación	,684
	Sig. (bilateral)	,001
	N	152

Se observa que, al evaluar la relación entre dichos elementos, la significancia obtenida es de ,001 (menor a ,005), permitiendo aceptar la hipótesis; es decir, sí existe una relación directa entre la dimensión estructura y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022. Además, presenta un grado de correlación moderado con valor de ,684.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 14

RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN PROCESO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO

		Satisfacción del paciente oncológico
Proceso	Coeficiente de correlación	,662
	Sig. (bilateral)	,001
	N	152

En la tabla 14 se exhibe que se ostenta una relación significativa p<0.01 de estilo positivo e intensidad de correlación fuerte, se acepta la hipótesis; es decir, sí existe una relación directa entre la dimensión Proceso y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022. Además, presenta un grado de correlación moderado con valor de ,662.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 15

RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN RESULTADOS Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO

		Satisfacción del paciente oncológico
Resultados	Coeficiente de correlación	,766
	Sig. (bilateral)	,001
	N	152

Se considera que la significancia obtenida es de p=.001 por lo que, al encontrarse dentro del margen de error permitido, se acepta la hipótesis; es decir, sí existe una relación directa entre la dimensión resultados y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022. Además, presenta un grado de correlación alto con valor de ,766.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL IREN SUR, AREQUIPA 2022

Como parte de la prueba de hipótesis general, finalmente se evaluó lo siguiente:

Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencias del IREN SUR, Arequipa 2022.

TABLA N° 16

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO

		Satisfacción del paciente oncológico
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,820
	Sig. (bilateral)	,001
	N	152

En la tabla 16, se observa que la significancia obtenida es de ,001 (menor a ,005), por lo que se acepta la hipótesis de investigación; es decir: sí existe una relación significativa entre la Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022, con un grado de correlación alto. Esto significa que cada vez que se mejore la Calidad de atención de enfermería en este nosocomio, la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia aumentará significativamente, al encontrarse vinculadas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 17

RELACIÓN ENTRE DATOS DEMOGRAFICOS:

SEXO Y LA VARIABLE CALIDAD

	F			Total F	M			Total M
	1	**2**	**3**		**1**	**2**	**3**	
SEXO	**2**	**31**	**66**	**99**	**4**	**17**	**32**	**53**
%	2	31	67	100	8	32	60	100

Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla N°17 respecto de Datos Sexo de pacientes y la relación de la Calidad encontramos que el género femenino considera la calidad de atención alta con un 67%, seguida de un 31% como medio y un 2% como baja. Mientras que en el género Masculino la calidad de atención también se percibe como alta con un 60%, seguida de un 32 % como media y un nivel bajo con 8% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa, consultados durante el año 2022.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. DISCUSIÓN

La presente investigación fue desarrollada bajo la problemática de la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de Emergencia del Instituto Regional Enfermedades Neoplásicas del Sur de Arequipa en el año 2022, para indagar cómo se sienten actualmente los pacientes oncológicos respecto de la atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de Emergencia oncológica, y saber si efectivamente existe un vínculo entre estas variables.

En referencia al objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la Satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022, los cuestionarios fueron aplicados a 152 pacientes. Los resultados demostraron que efectivamente sí existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia de este nosocomio, obteniendo un coeficiente de correlación alto con valor de ,820. Esto además se traduce en que cada vez que se mejore la calidad de atención de enfermería, la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia aumentará significativamente, por lo que se podría destinar una mayor inversión a dichas acciones sabiendo que ahora existe una investigación que comprueba ello. Estos resultados coindicen con Salinas (15), quien evaluó igualmente la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes de un hospital ecuatoriano, encontrando un valor altamente significativo y un coeficiente de 0,768, por lo que también se comprobó la relación existente entre ambas variables. Así también, es importante destacar que los resultados también discrepan con los obtenidos por Sánchez (26), quien desarrolló su tesis para determinar la relación entre la seguridad del paciente y la forma de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina interna en el hospital Rebagliati de Lima dado que se reflejó la falta de correlación entre las variables, en función a que no necesariamente una buena atención por parte del personal de enfermería brinda seguridad o satisfacción al paciente, dado que ello muchas veces está enfocado en otros factores que no dependen de este personal en particular sino del hospital como un todo.

Del primer objetivo específico: identificar la calidad de atención de enfermería brindada al paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022, se procesaron previamente los datos del primer cuestionario que contó con 22 ítems categorizados en tres

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

dimensiones. A nivel integral se logró identificar que existe un alto nivel de calidad de atención de enfermería de acuerdo al 64,5% de los pacientes oncológicos del área de emergencia del IREN SUR encuestados, pero no todos tienen dicha tendencia en cuanto a su percepción, porque un 31,6% considera una atención de calidad media y un 3,9% de calidad baja. De igual manera, a nivel de dimensiones, la categoría más relevante es el nivel alto ya que de acuerdo a su estructura (dimensión 1) el 53,3% lo considera así, al igual que el 53,3% en cuanto a su proceso (dimensión 2) y el 63,2% respecto a los resultados (dimensión 3), existiendo otra parte relevante que lo considera en mediana calidad. Al respecto, los resultados se asemejan a los de Chancusig (22), quien su investigación desarrollada en un hospital de Ecuador logró evidenciar que existe un alto nivel de aceptación de la calidad de atención del 45,7%, mientras que un 34,3% se siente satisfecho con ello. Complementariamente, Peña (21), en su investigación identificó que los factores principales que afectan la calidad de atención de enfermería son las competencias actitudinales, procedimentales y administrativas de la institución, la cantidad de personal disponible para la atención, el espacio físico, insumos, o los diferentes servicios ofrecidos.

Del segundo objetivo específico: identificar la satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022, se realizó un similar procedimiento, pero considerando los resultados agrupados del segundo cuestionario. Al respecto, apoyados en la estadística descriptiva se identificó que el 66,4% de pacientes oncológicos consultados consideran que el nivel de satisfacción con la atención de enfermería del área de emergencia del IREN SUR de Arequipa en el año 2022 es alto, pero la diferencia se siente poco o medianamente satisfecho de acuerdo al 2,7% y 30,9%, respectivamente. Al evaluar cada una de sus dimensiones, se tuvo una tendencia equivalente con niveles altos de satisfacción; la tangibilidad (dimensión 1) según 64,5%, la fiabilidad (dimensión 2) del 63,2%, la capacidad de respuesta (dimensión 3) del 62,5% la seguridad (dimensión 4) del 68,4% y la empatía (dimensión 5) del 52,6%, seguidas inmediatamente de opiniones con menor valoración. En tanto, la investigación desarrollada por Soto (23) en Cusco arrojó que a nivel particular para usuarios el atributo mejor valorado es el aspecto tangible del centro de salud de acuerdo al 32,3%, seguido de la dimensión fiabilidad y seguridad con el 31,5% y 30,8%, respectivamente. No obstante, discrepan de Pizarro (24), quien a partir de su investigación identificó que la satisfacción del paciente presentó porcentajes con valores deficientes de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

acuerdo al 72,3%, siendo únicamente el 27,7% que se encuentra satisfecho con ello, probablemente atribuido a su mala infraestructura o falta de recursos ya que ello fue desarrollado en las periferias del departamento de Cajamarca, a diferencia de aquellas investigaciones ejecutadas en lugares más céntricos donde el paciente se siente más satisfecho. Paralelamente, se reafirma lo mencionado por Mamani (25), quien señala que dentro de los factores que conllevan a la insatisfacción de los pacientes se encuentran causas internas como la atención en el establecimiento y la organización u externas como el entorno de la comunidad; evidenciándose la falta de personal, pésimas condiciones de infraestructura y logística.

Mientras que, del tercer objetivo específico: determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR, Arequipa 2022, se empleó al igual que en el caso del objetivo general la prueba de correlación mediante el análisis inferencial. En el primer análisis se encontró que sí existe una relación directa entre la dimensión estructura y la satisfacción del paciente oncológico, con un grado de correlación moderado con valor de ,684. Entre la dimensión proceso y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencias también se evidencio tal vínculo, con un grado de correlación moderado con valor de ,662. Igualmente se comprobó que sí existe una relación directa entre la dimensión resultados y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencias del IREN SUR de Arequipa en el año 2022, con un grado de correlación alto con valor de ,766. Esto quiere decir que al fortalecer de manera particular cualquiera de sus dimensiones, también se verá reflejado un aumento de los niveles de satisfacción del paciente oncológico de esta institución. En comparación con los resultados de trabajos previos como los de Alvarez (27), estos se condicen ya que los resultados demostraron que se tiene una alta percepción de la calidad de la atención al igual que la satisfacción del usuario, además de encontrarse una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en este lugar, así como con cada una de sus dimensiones. Al igual que Rodriguez (29), quien dentro del contexto local, señala que existen de igual manera otros tipos de factores que se encuentran vinculados a la satisfacción del paciente, dentro de ellos aspectos sociodemográficos que podrían influir en cómo el paciente divisa la atención recibida.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA : La calidad de atención de enfermería brindada al paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR de Arequipa en el año 2022 es alta de acuerdo al 64,5% de los encuestados.

SEGUNDA : El 66,4% de pacientes oncológicos se siente altamente satisfecho con la atención de enfermería del área de emergencia del IREN SUR de Arequipa en el año 2022.

TERCERA : Se aceptó la hipótesis de investigación general, comprobando que sí existe una relación significativa alta (sig.: 001; r: ,820) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN SUR de Arequipa en el año 2022, es decir; cada vez que se mejore la calidad de atención de enfermería en ese nosocomio, la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia aumentará significativamente gracias a que ambas variables se encuentran correlacionadas. Existe una relación significativa (sig.: 001) entre cada una de las dimensiones de la calidad de atención de enfermería (estructura, proceso y resultados) y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencias del IREN SUR, Arequipa 2022

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

1. Dirigida a la dirección de IREN SUR, con atención al área de emergencia se les sugiere medir y evaluar la *Calidad* de los servicios del personal de manera frecuente para poder identificar aquellos factores deficientes que podrían surgir en los siguientes años, tomando como precedente esta investigación.

2. Continuar con capacitaciones al personal de enfermería del área de emergencia de este Instituto de salud, para brindar atención personalizada a cada paciente y de esta manera la *Satisfacción* del paciente oncológico; considerando sus necesidades, expectativas, historia clínica y contexto, de manera que se pueda involucrar también a la familia, amigos y seres queridos del paciente en el proceso de atención y recuperación, de tal modo que la satisfacción mejorara notablemente.

3. Trabajar continuamente brindando cuidados de calidad trabajando adicionalmente soporte emocional al paciente y a sus acompañantes, escuchando sus preocupaciones y brindando información clara y honesta, como parte de la empatía y la capacidad de respuesta que el personal de enfermería demuestra, dado que son las dimensiones más críticas en el presente estudio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Unicef. 2020. Más allá del cuidado institucional. Una hoja de ruta para la reforma del sistema de protección y cuidado infantil destinada a los Gobiernos de América Latina y el Caribe. Hope and homes for children. https://www.unicef.org/lac/media/19661/file/mas-alla-del-cuidado-institucional.pdf

2. Febres, R., & Mercado, M. 2020. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de Medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

3. Organización Mundial de la Salud. 2022, febrero 16. Calidad de la atención. Temas de salud. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care

4. Febres Ramos Richard J., Mercado Rey Miguel R. Setiembre 2020 Satisfaccióm del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308053120200003003 7

5. Nuñez, E. 2021, octubre 25. Los 20 mejores hospitales del mundo. Forbes España. http://forbes.es/forbes-panel/121316/los-20-mejores-hospitales-del-mundo/

6. Ministerio de Salud. 2019, octubre 25. Sistema de gestión de calidad en salud. Dirección de calidad en salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

7. Dirección de Servicios de Salud. 2007. Norma Técnica N° 042-MINSA 7 DGSP-v.01. Dirección General de Salid de las Personas. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf

8. Ministerio de Salud. 2021, julio. Tiempos de pandemia 2020—2021. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

9. Agudelo, C., Cardona, J., Ortega, J. y Martínez, R. (2011). Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas. Ciência & Saúde Coletiva.16(6):2817-28. https://www.scielo.br/pdf/csc/v16n6/20.pdf

10. Cabrera, G., Londoño, J. y Bello, L. (2009). Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia. Rev. Salud Pública;10(3):443-51. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S012400642008000300009

11. Torres- Contreras, C., y Buitrago-Vera, M. (2011). Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Oncológicos Hospitalizados. Revista CUIDARTE, 2 (1), 138-148.Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359533178007>ISSN 2216-0973

12. Fundación Avedis Donabedian editores, Actas del I Simposio Nacional sobre Calidad de la Atención Médica. Argentina; 1993.

13. Adriazola, R. 2018. Evaluación de las competencias del proceso de atención de enfermería y su relación con la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4132

14. Lenis-Victoria, C., y Manrique-Abril, F. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan, 15(3). Recuperado de http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988

15. Zaydi Daviana Gutiérrez Berríos1, María Laura Lorenzo Gómez2, Ana Teresa Berríos Rivas. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”. Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad ”Recibido (Received):2019/01/10 Vol.3, Núm.1, pp. 1-11 https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185

16. Castillo Soto GK. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro. Universidad Técnica Particular De Loja; 2011

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

17. Dirección General de Salud de las personas Dirección de calidad. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Ministerio de Salud del Perú, editor. Lima. Perú; 2012

18. Salinas, Y. 2021. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67793

19. Valdespino-Gómez VM; López-Garza JR; González-Aleman JC; Valdespino-Castillo VE. Atención de las emergencias y urgencias médico-quirúrgicas en un hospital oncológico. Cirugía y Cirujanos. Volumen 74 Número 5. México; Septiembre- Octubre 2006. [Acceso 8 Marzo 2017]. Disponible en: http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2006/cc065i.pdf

20. Martín, N. 2016, julio 6. Paciente oncológico: Qué es, síntomas y tratamiento. Top Doctors. https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/paciente-oncologico

21. Miranda B; Arruda Vidal S; Conçalves de Mello MJ; Teller de Oliveira Lima J; Correira Rêgo J; et al. Cancer patients, emergencies service and provision of palliative care. [Internet]. Rev. Assoc. Med. Bras. Volumen 62(3). Sao Paulo; mayo/junio 2016. [Acceso 8 marzo 2017]. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-42302016000300207

22. Peña, S. 2022. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados [Tesis de maestría, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4207

23. Chancusig, M. 2021. Calidad de atención y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del Sur de Quito, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74925

24. Soto, D. 2022. Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención, para el mejoramiento del Centro Oncológico San Antonio Anexo Hospital Antonio Lorena, Cusco

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2021 [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9813

25. Pizarro, K. 2022. Atención personalizada por el profesional de enfermería y satisfacción del paciente en Neonatología del Hospital Santa María, Cutervo, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82468

26. Mamani, F. 2021. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, Provincia y Departamento de Puno—2012 y 2020 [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18907

27. Sánchez, I. 2021. Seguridad del paciente y la calidez de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina interna del Hospital Edgardo Rebagliati Martins- 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5906

28. Alvarez, K. 2021. Asociación entre la percepción de atención recibida por el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el área covid del Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89466

29. Lizana, K. 2019. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018 [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5664

30. Rodriguez, M. 2019. Factores asociados a la satisfacción de la atención de la consulta externa del centro de salud Mariano Melgar Arequipa 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12271

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 1. FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento 1 - Cuestionario de atención de enfermería según el paciente hospitalizado

Instrucciones: Estimado participante, muchas gracias por su participación, a continuación, se muestran ítems referidos a la calidad de atención de enfermería, por favor lea atentamente cada uno de ellos y marque la alternativa según considere, tomando en cuenta alguna de las siguientes opciones:

En desacuerdo (1) De acuerdo (2) En total acuerdo (3)

ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		
1. El hospital tiene un aspecto moderno	1	2	3
2. Sus instalaciones son acogedoras	1	2	3
3. El personal de enfermería con buena presencia física	1	2	3
4. Buena información escrita	1	2	3
5. El personal de enfermería cumple lo prometido a tiempo	1	2	3
6. El personal de enfermería se interesa por resolver problemas	1	2	3
7. El personal de enfermería realiza el trabajo a la primera	1	2	3
8. El personal de enfermería cumple sus promesas	1	2	3
9. El personal de enfermería y el hospital mantienen la historia clínica	1	2	3
10. El personal de enfermería explica los tratamientos	1	2	3
11. El personal de enfermería da cuidados con prontitud	1	2	3
12. El personal de enfermería está dispuesto a ayudar	1	2	3
13. El personal de enfermería no está demasiado ocupada para	1	2	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ayudar			
14. El personal de enfermería inspira confianza	1	2	3
15. Los pacientes deben sentirse seguros en el entorno	1	2	3
16. El personal de enfermería siempre es cortés con los pacientes	1	2	3
17. El personal de enfermería tiene conocimientos para responder preguntas	1	2	3
18. El personal de enfermería da atención individual	1	2	3
19. Horario de visita adecuado para pacientes y familiares	1	2	3
20. El personal de enfermería atiende de forma personalizada	1	2	3
21. Las enfermeras velan por los intereses de los pacientes	1	2	3
22. Todo el personal entiende necesidades específicas de los pacientes	1	2	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Instrumento 2 - Cuestionario de satisfacción del paciente con la atención de enfermería

Instrucciones: Estimado participante, muchas gracias por su participación, a continuación se muestran ítems referidos a la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, por favor lea atentamente cada uno de ellos y marque la alternativa según considere, tomando en cuenta alguna de las siguientes opciones:

En desacuerdo (1) De acuerdo (2) En total acuerdo (3)

ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		
1. El ambiente del servicio donde se encuentra hospitalizado es seguro.	1	2	3
2. El ambiente del servicio donde se encuentra hospitalizado tiene buena ventilación.	1	2	3
3. El ambiente del servicio donde se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación.	1	2	3
4. El ambiente del servicio donde se encuentra hospitalizado se mantiene limpio.	1	2	3
5. Cree usted que el servicio donde se encuentra hospitalizado (a) cuenta con los insumos para cubrir sus necesidades de salud.	1	2	3
6. Cree usted que el personal de enfermería que labora en el servicio donde se encuentra hospitalizado (a) es suficiente para cubrir sus necesidades.	1	2	3
7. Cuando ingresó al servicio donde se encuentra hospitalizado (a), usted recibió información sobre el ambiente físico y sus	1	2	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

normas de funcionamiento.			
8. Cuando ingresó al servicio donde se encuentra hospitalizado (a), el personal de enfermería valoró su estado de salud.	1	2	3
9. El personal de enfermería luego de valorar su estado de salud, identificó sus necesidades y problemas.	1	2	3
10. El personal de enfermería le informa acerca de los procedimientos que se le realizaran.	1	2	3
11. El personal de enfermería le suministra información sobre el tratamiento indicado.	1	2	3
12. El personal de enfermería brinda información sobre las actividades de auto cuidado que debe realizar.	1	2	3
13. El personal de enfermería involucra a sus familiares en el cuidado de su salud.	1	2	3
14. Cree usted que la atención brindada por el personal de enfermería que labora en el servicio donde está hospitalizado (a) contribuyó a mejorar su estado de salud.	1	2	3
15. Cree usted que la atención brindada por el personal de enfermería que labora en el servicio donde está hospitalizado (a) mejoró su bienestar.	1	2	3
16. Los cuidados brindados por el personal de enfermería que labora en el servicio donde está hospitalizado (a) le hizo sentir cómodo.	1	2	3
17. Se siente satisfecho con los cuidados brindados por el	1	2	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

personal de enfermería que labora en el servicio donde usted se encuentra hospitalizado.			
18. Se siente satisfecho con todos los cuidados recibidos en el servicio donde usted se encuentra hospitalizado (a).	1	2	3
19. Se siente satisfecho con el personal de enfermería del que dispone el servicio donde usted se encuentra hospitalizado(a).	1	2	3
20. Se siente satisfecho con los insumos de los que dispone el servicio donde usted se encuentra hospitalizado (a).	1	2	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de la ficha del consentimiento informado proveerá a todos los participantes a una explicación clara, así como la importancia de su participación en la investigación.

Este trabajo de investigación es dirigido por la Srta. Denisse Giuliana Zevallos Galindo, estudiante de la Universidad Católica de Santa María con el objetivo de recabar información e identificar la Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente Oncológico del Área de Emergencias del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur.

Si llega a participar en esta investigación, se le solicitará responder diversas preguntas en dos cuestionarios que le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

Su participación es estrictamente voluntaria y la información adquirida tendrá carácter de confidencialidad y no será utilizada para otro propósito que no tengan que ver con el propósito de investigación.

Si usted llegara a tener alguna duda sobre la investigación realizada en el proceso de su participación, puede retirarse en cualquier momento. Si las preguntas vertidas en el cuestionario las considera incomodas o no le parece correctas, usted tiene todo el derecho de poder hacerlo saber al encargado de la investigación o de proceder a no contestarlas.

Se agradece por la participación brindada en el desarrollo de la investigación.

_____

Firma del participante

Fecha: _____

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 3. BASE DE DATOS

PACIENTE	SEXO	EDAD	V1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA				V2. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO					
			DIM1	DIM2	DIM3	VAR1	DIM1	DIM2	DIM3	DIM4	DIM5	VAR2
1	M	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	F	50	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	M	46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	M	26	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
5	M	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	F	56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	F	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	M	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	F	52	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1
10	F	52	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
11	F	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	F	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	F	44	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
14	F	63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	F	52	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
16	F	49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	M	68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	M	61	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2
19	F	68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	M	50	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
21	M	68	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2
22	F	24	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
23	F	75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	F	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	F	32	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
26	M	33	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
27	F		3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
28	F	57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
29	F	44	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
30	F	49	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
31	M	53	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
32	M	57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	F	41	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
34	F	76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	F	36	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
36	F	80	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
37	F	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	F	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PACIENTE	SEXO	EDAD	V1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA				V2. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO					
			DIM1	DIM2	DIM3	VAR1	DIM1	DIM2	DIM3	DIM4	DIM5	VAR2
39	F	94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	M	56	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
41	F	47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	F	67	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
43	M	62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	F	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	F	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	F	81	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
47	F	45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	M	78	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
49	F	50	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
50	F	58	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
51	F	54	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
52	F	84	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	M	65	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
54	M	41	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2
55	F	71	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	F	47	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
57	F	59	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
58	F	18	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
59	M	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	M	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	F	55	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
62	F	52	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
63	F	61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	F	59	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
65	F	46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	F	79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	F	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	M	35	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
69	M	48	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
70	M	41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
71	F	57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
72	M	53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	F	53	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
74	F	57	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
75	M	60	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
76	M	61	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
77	M	43	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PACIENTE	SEXO	EDAD	V1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA				V2. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO					
			DIM1	DIM2	DIM3	VAR1	DIM1	DIM2	DIM3	DIM4	DIM5	VAR2
78	M	31	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
79	M	70	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
80	F	45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
81	F	36	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
82	F	52	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
83	F	28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	F	39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
85	F	75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	F	54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
87	F	49	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
88	F	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	F	54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
90	F	53	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	F	65	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
92	F	50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
93	M	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	F	33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
95	F	42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
96	F	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	F	52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	F	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	M	84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	F	55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	F	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	M	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	M	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	F	58	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
105	F	74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	F	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	M	51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
108	M	62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	F	53	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
110	F	40	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
111	F	66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	F	29	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
113	M	47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	M	49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	M	74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	F	80	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PACIENTE	SEXO	EDAD	V1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA				V2. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO					
			DIM1	DIM2	DIM3	VAR1	DIM1	DIM2	DIM3	DIM4	DIM5	VAR2
117	M	51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	F	55	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
119	F	77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	M	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	F	52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	M	65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	M	21	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
124	M	83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	F	52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	F	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	F	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	M	63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	F	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
130	F	67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	F	73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
132	M	75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	F	56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	M	46	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
135	M	39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
136	M	37	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
137	F	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
138	F	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	M	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
140	M	53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	M	57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
142	M	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
143	F	70	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
144	M	61	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
145	F	21	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
146	F	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	F	45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
148	F	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	F	42	2	2	3	2	3	2	1	3	1	2
150	M	67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
151	F	59	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
152	F	57	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABULACIÓN DATOS DEMOGRAFICOS

Rango de Edad	N°
<20	1
20-24	6
25-29	5
30-34	8
35-39	10
40-44	17
45-49	16
50-54	24
55-59	19
60-64	11
65-69	12
70-74	6
75-79	8
>80	8
Total general	**151**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis