

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Tesis**

**Calidad de atención del personal de Enfermería relacionado con la  
satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital,  
Cusco - 2025**

Asesor(a):

Mag. Copa Rivera, Luz Hermelinda

Autores:

Aguilar Quispe, Cleofe

Pure Bocangel, Miriam

Para optar el Título Profesional

Licenciado (a) en Enfermería

Cusco - Cusco - Perú

2025



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

Acta N°: 060

En la ciudad de Cusco, a los 22 días del mes de diciembre del 2025, siendo las 08:00 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 0276-2025-UTEA-F02-FCS-EPE-SD de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud:

Presidente :	Dra. Olarte Calderon, Yrene
Dictaminante :	Mg. Gudiel Torres, Carmen de Guadalupe
Replicante :	Mg. Fernández Tohalino, Karla

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis       Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Calidad de atención del personal de Enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital, Cusco - 2025

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Aguilar Quispe, Cleofe  
 (Apellidos y Nombres)

Br.: Pure Bocangel, Miriam  
 (Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado (a) en Enfermería

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) **APROBADO (S)**:

Por: Mayoría  
 (Unanimidad o Mayoría) (\*\*)

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Br. Aguilar Quispe Cleofe	Aprobado
Br. Pure Bocangel Miriam	Aprobado

Siendo las 09:00 am horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Dra. Olarte Calderon, Yrene  
 (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Dictaminante: Mg. Gudiel Torres, Carmen de Guadalupe  
 (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Replicante: Mg. Fernández Tohalino, Karla  
 (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(\*) Mayoría: Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; Unanimidad: Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, A/L.18 RGGAT.  
 (\*\*): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, A/L. 18 RGGAT.




## 5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

## Metadatos

<b>Datos del Autor</b>		
Apellidos y nombres	:	Aguilar Quispe, Cleofe
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	44606150
Apellidos y nombres	:	Pure Bocangel, Miriam
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	40825674
<b>Datos del Asesor</b>		
Apellidos y nombres	:	Mag. Copa Rivera, Luz Hermelinda
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	09361779
URL ORCID	:	<a href="https://orcid.org/0000-0003-4303-0237">https://orcid.org/0000-0003-4303-0237</a>
<b>Datos de la Investigación</b>		
Facultad	:	Ciencias de Salud
Escuela profesional	:	Enfermería
Línea de investigación	:	Salud Pública
Rango de años en que se realizó la investigación	:	Diciembre 2024 - diciembre 2025
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	5%
URL de OCDE	:	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford# 3.03.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford# 3.03.03</a>

## **Dedicatoria**

Agradecer en primer lugar a Dios por la fortaleza y la inspiración que me dio a lo largo de este proyecto de investigación y que me ha permitido culminar satisfactoriamente este trabajo de tesis. A mi familia, a mis hermanos, a mis sobrinos y en especial a mis padres Hipólito y Asunta, por su amor incondicional y por creer en mí en los momentos de mayor apremio y dificultad, gracias por su comprensión y paciencia, su apoyo ha sido mi mayor fuente de motivación. Y, a todos los que, de una u otra manera, estuvieron a mi lado en este camino, compartiendo sus ánimos y su fortaleza.

Cleofe Aguilar Quispe

Principalmente gracias a Dios por ser mi guía, al Señor de Huanquita por ser mi inspiración, mi modelo y por darme todo su amor. A mis papas a mi esposo que me apoyaron y guiaron por el buen sendero. A mis hijitos Jonathan y Jesús por ser la ilusión que motiva a culminar con éxito todas mis metas trazadas.

Miriam Pure Bocangel

## **Agradecimientos**

A nuestra Universidad por brindarnos una educación de calidad y herramientas necesarias para el logro profesional y personal. A nuestros docentes por su dedicación, paciencia y sus conocimientos que compartieron, fueron fuente de inspiración para alcanzar mis metas, dejaron huellas imborrables en mi formación profesional. A nuestros compañeros de clase, por las alegrías y penas vividas y por la experiencia de vida que me dejaron. Expresar mi más sincero agradecimiento a Mg. Luz Hermelinda Copa Rivera, por su dedicación y apoyo constante a lo largo de nuestra investigación

Aguilar Quispe Cleofe

Gracias a la universidad por permitirme formarme, a las personas que fueron partícipes de este proceso, de manera directa o indirecta, a los que fueron los responsables de cada aporte, que el día de hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a mi familia, que fueron mis mayores promotores durante este camino, a Dios, que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin rendirme. Este es un momento muy especial que espero perdurará en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecí, sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a mi tesis; a ellos mismo les agradezco con todo mi ser.

Pure Bocangel Miriam

## Resumen

El objetivo principal de la investigación fue determinar la calidad de atención del profesional de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco - 2025. La metodología fue de tipo descriptivo-correlacional, el diseño de estudio no experimental de corte transversal, de tipo cuantitativo. La población muestral fue de 100 pacientes. El muestreo fue no probabilístico. La técnica utilizada para la recolección fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios estructurados, viables y confiables para el análisis de datos estadísticos. Los resultados muestran que el 97% consideraron que la atención fue eficiente, lo que se relacionó directamente con una satisfacción buena, lo cual indica un alto estándar de calidad percibida. El 2% manifestaron satisfacción moderada, el 1,0 % percibió la competencia técnica como regular y expresó una satisfacción moderada y el 97 % relacionó una competencia técnica eficiente con una alta satisfacción. El 4,0 % percibieron el trato humanizado-ético como regular, 96,0 % consideraron que el trato humanizado-ético fue eficiente y todos reportaron satisfacción buena. Se concluyó que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,437, demostrando que, a medida que mejora la calidad del cuidado brindado, también aumenta el nivel de satisfacción de los pacientes.

**Palabras clave:** Calidad de la atención, satisfacción, paciente oncológico

## **Abstract y Keywords**

The main objective of the research was to determine the quality of care of the Nursing professional related to the satisfaction of patients of the Oncology service of a Hospital in Cusco - 2025. The methodology was descriptive-correlational, the study design was non-experimental, cross-sectional, and quantitative. The sample population consisted of 100 patients. The sampling method was non-probabilistic. The data collection technique used was a survey, and the instruments were two structured questionnaires, which were feasible and reliable for statistical data analysis. The results show that 97% considered the service to be efficient, which was directly related to good satisfaction, indicating a high standard of perceived quality. 2% reported moderate satisfaction, 1.0% perceived technical competence as average and expressed moderate satisfaction, and 97% associated efficient technical competence with high satisfaction. 4.0% perceived the humane-ethical treatment as regular, 96.0% considered the humane-ethical treatment to be efficient, and all reported good satisfaction. It was concluded that the correlation coefficient obtained was 0.437, demonstrating that, as the quality of care provided improves, the level of patient satisfaction also increases.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, cancer patient

## Índice

Portada.....	i
Acta de sustentación .....	ii
Reporte de similitud.....	iii
Metadatos.....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimientos.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas .....	xi
Índice de anexos .....	xii
<b>I. Introducción.....</b>	<b>13</b>
<b>II. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>15</b>
2.1. Descripción y formulación del problema .....	15
2.2. Objetivos .....	18
2.2.1 Objetivo general .....	18
2.2.2 Objetivos específicos.....	18
2.3. Justificación e importancia .....	18
2.4. Hipótesis .....	19
2.5. Variables .....	20
<b>III. Marco teórico.....</b>	<b>25</b>
3.1. Antecedentes .....	25
3.2. Bases teóricas .....	39
3.3. Definición de términos.....	47

<b>IV. Metodología</b> .....	49
4.1. Tipo y nivel de investigación .....	49
4.2. Ámbito temporal y espacial .....	49
4.3. Población y muestra.....	50
4.4. Instrumentos .....	51
4.5. Procedimientos .....	51
4.6. Análisis de datos .....	52
4.7. Consideraciones Éticas.....	53
<b>V. Resultados</b> .....	54
<b>VI. Conclusiones</b> .....	70
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	72
<b>VIII. Referencias</b> .....	73
<b>IX. Anexos</b> .....	79

## Índice de tablas

<b>Tabla 01.</b> Operacionalización de la variable .....	21
<b>Tabla 02.</b> Operacionalización de la variable satisfacción de los pacientes.....	23
<b>Tabla 03.</b> Tabla cruzada calidad de atención y satisfacción .....	54
<b>Tabla 04.</b> Tabla cruzada competencia técnica y satisfacción .....	55
<b>Tabla 05.</b> Tabla cruzada trato humanizado-ético y satisfacción.....	56
<b>Tabla 06.</b> Tabla cruzada oportunidad y continuidad y satisfacción .....	57
<b>Tabla 07.</b> Correlación calidad de atención y satisfacción .....	58
<b>Tabla 08.</b> Correlación competencia técnica y satisfacción .....	60
<b>Tabla 09.</b> Correlación trato humanizado-ético y satisfacción .....	62
<b>Tabla 10.</b> Correlación oportunidad y continuidad del cuidado y satisfacción .....	64

## Índice de anexos

<b>Anexo 01.</b> Matriz de Consistencia .....	80
<b>Anexo 02.</b> Autorización.....	82
<b>Anexo 03.</b> Validación del instrumento .....	84
<b>Anexo 04.</b> Instrumentos de recolección de información .....	120
<b>Anexo 05.</b> Base de datos.....	129
<b>Anexo 06.</b> Galería de fotografía.....	135

## I. Introducción

En el Servicio de Oncología en un hospital en Cusco, los pacientes perciben un grado de insatisfacción con la atención recibida por el profesional de enfermería. La patología oncológica es el principal problema en la salubridad comunitaria en todo el mundo, además las incidencias y la mortandad, al contrario, es el medio, físico, emocional y social que generan en las personas que lo padecen.

En este contexto, los pacientes del Servicio de Oncología requieren una atención integral que trascienda los procedimientos clínicos, poniendo mayor atención en el cuidado de enfermería, dado que los profesionales de enfermería son los encargados de brindar atención y seguimiento continuo durante el desarrollo de las patologías.

El cuidado de enfermería a los pacientes oncológicos radica directamente en cumplir los estándares profesionales, el uso de protocolos de cuidado, la comunicación efectiva, la empatía caracterizada por cualidades de adaptación a demandas personales de cada individuo, que representa un elemento fundamental en la atención en salud.

Es importante resolver esta problemática para lograr una recuperación físico – emocional óptima del paciente. La metodología fue de tipo descriptivo-correlacional, el diseño de estudio no experimental de corte transversal, de tipo cuantitativo.

La percepción del paciente en relación con el trato recibido, la comunicación eficaz de la información, la disponibilidad de los recursos y la fidelidad hacia el profesional de enfermería resulta importante para disminuir el grado de insatisfacción que el paciente manifiesta.

El objetivo del estudio, fue determinar la correlación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de conformidad de los pacientes del servicio, permitiendo reconocer tanto los aspectos fortalezas como las oportunidades de mejora dentro de los servicios asistenciales oncológicos de enfermería, contribuyendo al diseño de estrategias que optimicen tanto la práctica profesional y las expectativas de los pacientes.

Los resultados de nuestro trabajo de investigación permitirán que los pacientes del servicio, puedan lograr una recuperación más satisfactoria, con un trato humanizado y centrado en el paciente. El estudio está estructurado de la siguiente manera: En el capítulo I: Ubicamos a la introducción del estudio. En el capítulo II: Se encuentra el planteamiento del problema; la descripción y formulación del problema; al mismo tiempo se encuentran los objetivos de la investigación, la justificación y su importancia, la hipótesis y las variables. En el capítulo III: Se relaciona el marco teórico, donde se ubica a los antecedentes internacionales, nacionales y a nivel local; está sustentada en las bases teóricas y definición de términos. En el capítulo IV: Se ubica la metodología de la investigación. El capítulo V: Se presentan los resultados y discusión con base en los antecedentes de estudio. El capítulo VI: Encontramos las conclusiones de la investigación. En el capítulo VII: Se brindan las recomendaciones respectivas. El capítulo VIII: Referencias y finalmente el capítulo IX: Anexos.

## II. Planteamiento del problema

### 2.1. Descripción y formulación de problema

Los pacientes del Servicio de Oncología de una Hospital en Cusco perciben un grado de insatisfacción con la calidad de atención del profesional de enfermería. La calidad en la atención de salud es factor determinante para lograr resultados positivos en los pacientes, principalmente en unidades críticas de Oncología.

¿Una mejora en la calidad de atención del profesional de enfermería mejorará la satisfacción del paciente?

¿Implementar indicadores de calidad, como la competencia técnica, el trato digno y la accesibilidad mejorarán la satisfacción del paciente?

¿Qué otros factores externos no permiten lograr una satisfacción del paciente?

Algunas causas que no permiten tener una satisfacción de los pacientes en los cuidados que reciben pueden ser sobrecarga laboral, escasez de los profesionales de enfermería, ausencia de entrenamiento permanente, que afectan directamente en la atención de los pacientes oncológicos, quienes requieren atención humanizada, empática y personalizada.

Otras causas que impactan negativamente en la satisfacción del paciente son la carencia de recursos, infraestructura limitada y desigualdades en el acceso a servicios especializados. Esto influye desfavorablemente desde la perspectiva de los pacientes en las atenciones recibidas, afectando su bienestar emocional y su adherencia al tratamiento.

Otro factor que afecta también esta satisfacción del paciente es el referido a la falta de personal especializado; en la región de Cusco, se presenta los niveles educativos más bajos en comparación con otras partes del país, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las actividades formativas vinculadas al cuidado enfermero.

Para el caso peruano, el procedimiento de salud presenta brechas importantes en cuanto a calidad y trato humanizado. MINSA reconoció que una atención en los servicios hospitalarios, especialmente en áreas como Oncología, debe mejorar significativamente como respuesta a la necesidad del paciente.

Como consecuencia de todo esto los pacientes, en su mayoría, expresan insatisfacción en la espera, carencia de información segura y la ausencia de orientación ofrecida por el profesional de enfermería. A pesar de que existen políticas en fortalecer la excelencia de las áreas, su ejecución sigue siendo limitada. Según un análisis desarrollado por el INEN el 2023, la investigación expuso la relación positiva y conexión con la eficiencia de las atenciones de la enfermera y grado de satisfacción de los pacientes oncológicos, tuvo como resultado, que la mayor eficiencia en los cuidados de enfermería conlleva un incremento en el bienestar y la satisfacción de los pacientes.

Estudios realizados en el hospital de Es salud de Lima, presentaron que el 61,3% de pacientes percibieron el grado de eficiencia destacada en la asistencia de la enfermera regular, y solo el 30% expresó un buen nivel de satisfacción. Estos hallazgos reflejan el problema de fortalecer la eficiencia de los servicios de enfermería para mejorar la experiencia de los pacientes.

La región Cusco, no es ajena, en los servicios oncológicos de los hospitales públicos, se evidencian debilidades en el cuidado enfermero relacionadas con el déficit de personal, el agotamiento físico y emocional del equipo de salud, y la carencia de protocolos específicos que garanticen una atención centrada en el paciente. Muchos pacientes oncológicos manifiestan sentimientos de abandono, desinformación y poca empatía por parte del personal, lo cual afecta directamente la forma de percibir sobre la competencia del cuidado y bienestar general durante el tratamiento.

Los pacientes manifiestan cierto grado de insatisfacción en la calidad de atención recibida por parte del profesional de enfermería, esta es una percepción subjetiva basada en factores como la demora en asignarles los procedimientos que requieren, falta de profesionales de enfermería, equipamiento ya obsoleto que muchas veces se encuentra dañado, todos estos factores redundan en este grado de insatisfacción.

### **2.1.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco - 2025?

### **2.1.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la competencia técnica y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco - 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el trato humanizado - ético y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco - 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la oportunidad y continuidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco - 2025?

## **2.2. Objetivos**

### **2.2.1 Objetivo general**

Determinar la calidad de atención del personal de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco - 2025.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la competencia técnica relacionado con la satisfacción del paciente del Servicio de Oncología en un Hospital en Cusco – 2025.
- Identificar el trato humanizado - ético relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco - 2025
- Identificar la oportunidad y continuidad del cuidado relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025.

## **2.3. Justificación e importancia**

Los pacientes del Servicio de Oncología requieren una atención integral que trascienda los procedimientos clínicos, poniendo mayor atención en el cuidado de enfermería, dado que los profesionales de enfermería son los

encargados de brindar atención y seguimiento continuo durante el desarrollo de sus patologías. La investigación se justifica desde el aspecto teórico, práctico y social, queremos que este grado de insatisfacción percibida por el paciente sea el menor posible; con este estudio pretendemos beneficiar a los pacientes del Servicio de Oncología, recibiendo una mejor calidad de atención de parte de los profesionales de enfermería, optimizando la atención diaria al paciente, promoviendo una comunicación efectiva y fortaleciendo la relación enfermera-paciente; en el contexto de la oncología este enfoque es vital.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La calidad de atención del personal de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- La competencia técnica se relacionada significativamente con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025
- El trato humanizado - ético se relaciona significativamente la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025
- Existe significancia entre la oportunidad y continuidad del cuidado relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Variable Independiente**

Calidad de atención del personal de enfermería

### **2.5.2. Variable Dependiente**

Satisfacción de los pacientes

**Tabla 01.***Operacionalización de la variable Calidad de Atención*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Rango de medición</b>	<b>Escala de medición</b>
Calidad de Atención	La calidez y eficiencia del servicio se sustenta en la percepción de quienes aceptan el servicio, en el conjunto de actividades dirigidas a optimizarla (6).	La variable calidad de atención del profesional de enfermería, se dimensionan en: Competencia técnica, Trato humanizado – ético, Oportunidad y continuidad del cuidado, al mismo tiempo se encuentra sus respectivos indicadores.	Competencia Técnica	Dominio de procedimientos	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Nominal Ordinal
				Conocimiento del tratamiento		
				Resolución de problemas clínicos		
				Cumplimiento de protocolos de bioseguridad		
				Higiene y control de infecciones		
				Prevención de errores en la atención		
				Empatía y amabilidad		
			Trato humanizado - ético	Atención personalizada		
				Respeto a la dignidad del paciente		

				Claridad en la información brindada		
				Escucha activa y disposición para responder dudas		
				Orientación sobre cuidados posteriores		
			Oportunidad y continuidad del cuidado	Tiempo adecuado de atención		
				Seguimiento del estado de salud		
				Disponibilidad del personal		

**Tabla 02.**

*Operacionalización de la variable satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología*

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Rango de medición</b>	<b>Escala de medición</b>	
Satisfacción de los pacientes	La satisfacción del paciente mide la percepción que tienen los pacientes sobre la atención recibida, la accesibilidad a los servicios, la comunicación con los profesionales de la salud y la empatía mostrada durante el proceso de atención (7).	La variable satisfacción de los pacientes el Servicio de Oncología, se dimensionan en: Trato recibido Tiempo de espera, Información proporcionada, Confort del paciente al mismo tiempo se encuentra sus respectivos indicadores que fueron medidas a través de la escala de Likert, aplicando la técnica de encuesta y como	Trato recibido	Cortesía y amabilidad del personal	Totalmente de acuerdo (5)	Nominal Ordinal	
				Empatía en la atención			
				Respeto y calidez en la interacción			De acuerdo (4)
				Accesibilidad del personal cuando se le requiere			Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			Tiempo de espera	Rapidez en ser atendido			En desacuerdo (2)
				Cumplimiento del horario de atención	Totalmente en desacuerdo (1)		
			Información proporcionada	Claridad en la información brindada			

		instrumento el cuestionario que estuvo constituido por 12 preguntas		Resolución de dudas		
			Confort del paciente	Comodidad durante la estancia		
				Apoyo en necesidades básicas (alimentación, higiene)		
				Preservación de la privacidad		
				Cuidado centrado en la persona		

### III. Marco teórico

#### 3.1 Antecedentes del problema

##### 3.1.1 A nivel internacional

**Letamendi D.**, con la investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24D01, Ecuador – 2023”, el objetivo fue establecer la asociación con la efectividad del desempeño y la complacencia del paciente, la metodología de este estudio fue de diseño correlacional básico, no experimental, el universo estuvo compuesta por 630 pacientes, habiendo tomado una muestra de 69 participantes, para recolectar la información se aplicó dos cuestionarios. La asociación con la perspectiva del paciente respecto a la atención brindada la mayoría de los pacientes indica haberla recibido, es así que 37.7 % indica casi siempre y un 26.1% indica recibirla siempre. Respecto a la satisfacción, se ha observado una puntuación alta, ya que el 58.1 % declaro sentirse siempre satisfecho, y el 21.7 % manifestó estar casi siempre satisfecho. Los hallazgos del análisis de asociación de Spearman con la apreciación del servicio percibido por parte del paciente externo demostraron la relación conveniente fuerte al tener un coeficiente de 0.722, con una significancia de  $p = 0.000$ . Al detallar este resultado por dimensiones se vio que la satisfacción y la calidad, se vinculan de manera significativa en todos los aspectos vistos la dimensión técnico científico dio un valor mayor es decir 0.729, seguidamente está el componente personal numérico de 0.613 y finalmente el entorno vital cuyo peso fue de 0.500. Así mismo las dimensiones de la calidad también dio una correlación significativa con la satisfacción es decir en elementos tangibles se obtuvo 0.662, en la capacidad de respuesta se tuvo 0.623 y finalmente en

la seguridad el valor de 0.454. En conclusión, lo encontrado confirma que preexiste una relación favorable y numéricamente relevante con dos variables del estudio (1).

**Ropero A., Maldonado G.**, en el estudio “Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba – 2022” El objetivo fue valorar el nivel de conformidad de los pacientes respecto a la efectividad del cuidado prestado por las enfermeras del departamento de emergencias de un establecimiento de I nivel Cúcuta, al Norte de Santander, para dicho fin se ha empleado la escala NOC y tomando como referencia el modelo teórico de Katharine Kolcaba, la metodología desarrollada en la investigación fue de carácter cuantitativa, descriptivo y transversal, como instrumento se aplicó la escala Likert basada en los criterios de la taxonomía NOC. Los datos obtenidos evidenciaron la correlación entre las intervenciones de enfermería realizadas y el grado de percepción de satisfacción manifestado por los pacientes, la dimensión con mayor valoración fue la pertinencia, destacando la disponibilidad de materiales y del personal necesario para responder a las necesidades del paciente. Esto favoreció la consecución de un estado de salud ideal, evidenciando en los datos obtenido mediante el cuestionario, que revelo que el 83 % de los participantes se situó en las categorías de “completamente satisfechos” y “muy satisfechos”. En conclusión, los pacientes atendidos en el área de emergencias de la Institución de I nivel - Cúcuta manifestaron un grado alto de satisfacción,

siendo el 78 % de ellos quienes se mostraron una percepción favorable y completamente aceptaron la atención recibida (2).

**Asitimbay A., Byron P.**, con su investigación “Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital general Enrique Garcés Quito - Ecuador 2022”. La presente investigación tuvo como objetivo establecer la valoración de satisfacción de los beneficiarios en relación con el nivel de atención ofrecido por parte de las enfermeras del área de centro quirúrgico - Nosocomio Enrique Garcés. Metodológicamente el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. Se empleó una unidad de análisis probabilístico simple, permitiendo conformar un grupo de estudio representado por 162 pacientes. Los datos encontrados revelaron que los intervinientes de la investigación se encontraban en el rango etario entre 18 y 64 años (54,32%), siendo su distribución por sexo de 66,67% mujeres y 33,33% hombres. En cuanto al nivel educativo, el 56,79% contaba con instrucción secundaria. Respecto a las variables, en el factor humano 66.66% de pacientes indicaron estar satisfecho con el cuidado recibido, habiendo puntuado la eficiencia asistencial como alta (60,49%). En la dimensión técnica, el 70,97% expresó satisfacción con la atención, percibiendo también una alta calidad (63,58%). Con relación al componente del entorno el 57.41% de pacientes manifestaron su insatisfacción con la atención recibida, catalogando la calidad de atención como media (45,06%). Como conclusión, la investigación permitió constatar un nivel de satisfacción predominantemente altos relacionados el componente humano y técnico, sin embargo en el

componente de entorno reflejo aspectos a mejorar dentro del servicio del centro quirúrgico (3).

**Servín Q., M.**, en su estudio “Calidad de la atención de enfermería percibida por el sujeto de atención en un hospital privado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires– 2021” cuyo objetivo fue medir la eficacia en el servicio de las enfermeras desde la apreciación del paciente, con un método de investigación cuantitativa, tipo descriptivo y comparativo, de diseño transversal y carácter experimental. Para recoger los datos se aplicó una encuesta a 73 pacientes del área clínica médica del nosocomio particular de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina. Los resultados permitieron concluir que la eficacia del servicio proporcionada por las Profesionales de enfermería desempeña un papel esencial, porque su conocimiento y comprensión son claros con los procesos de cuidado le permiten participar de manera planificada y efectiva en la atención del paciente (4).

**Ayoví V., Tamara L.**, con su investigación “Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas – 2021” tuvo como objetivo valorar la eficacia de los cuidados de la enfermera, desde la percepción de los pacientes, la investigación fue cuantitativa, descriptivo y comparativo, de diseño transversal y experimental. El acopio de información se dio mediante una encuesta aplicada a 73 pacientes atendidos en la clínica médica de un nosocomio, particular de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina. Los resultados permitieron establecer que la eficacia del servicio proporcionada de parte de las enfermeras que desempeñan un papel esencial, ya que su conocimiento y comprensión clara de los procesos de

cuidado le permiten participar de manera planificada y efectiva en la atención del paciente (5).

### **3.1.2 A nivel nacional**

**Altamiza R.**, con su estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Concepción - Junín, 2023” El estudio tuvo como objetivo establecer la eficiencia de los cuidados de la enfermera y como es la relación de satisfacción de pacientes del Servicio de Oncología que reciben citostáticos del Instituto Regional de Patologías Neoplásicas (IREN) Centro, ubicado en Concepción – Junín, 2023, el método determinado es cuantitativo básico, diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Con un universo constituida por 400 pacientes oncológicos, habiendo tomado una muestra de 196 pacientes del IREN Centro – Concepción. La herramienta para la recabar los datos fue el cuestionario estructurado. Los hallazgos obtenidos pusieron de manifiesto, respecto a la eficiencia de atención de enfermería, el 10,7 % de los participantes la valoraron como alta, el 81 % como media y el 8,2 % como baja. Con respecto a la percepción de los pacientes oncológicos, 11,2 % manifestó un grado alto, el 80,6 % un grado medio y el 8,2 % un grado bajo. Finalmente concluye, que la eficacia de la atención de enfermería está situada con una puntuación medio, lo cual se correlaciona directamente con la puntuación medio de satisfacción indicada con pacientes oncológicos recibieron atención en el área de quimioterapia del IREN Centro – Concepción, Junín, durante el año 2023 (6).

**Deudor J. y Cols**, con su investigación "Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un hospital de Lima, 2023" El estudio tenía como objetivo establecer la correlación con la eficiencia de la atención y la percepción de los pacientes que son pacientes de un hospital de Lima. El estudio se llevó a cabo aplicando una metodología de enfoque cuantitativo, mediante el modelo no experimental de carácter relacional descriptivo y transversal, con un grupo de estudio conformada por 86 pacientes, en ellos se aplicó dos instrumentos: uno elaborado por Quijada y el SUCE, previamente se obtuvo el consentimiento informado. En cuanto a los hallazgos, sobre la calidad de atención, el 91.9 % de los participantes la calificó como alta, mientras que el 8.1 % la consideró media. En relación con la satisfacción, lo califico como alta el 24.4 %, como media el 55.8 % y baja el 19.8 %. En el análisis del contexto de la eficiencia, el contexto expectativa registro un 93 % en nivel alto, 5.8 % en nivel medio y 1.2 % en nivel bajo. Para el componente de percepción, el 88.4 % la calificó de alta, el 10.5 % como media y el 1.2 % como baja. Respecto a los contextos de percepción del paciente, la valoración clínica fue evaluada por el 12.8 % como alta, el 55.8 % como media y el 31.4 % como baja; mientras que el juicio administrativo obtuvo el 19.8 % en nivel alto, un 61.6 % en medio y el 18.6 % en bajo. El coeficiente correlación de Spearman revelo un sig bilateral de 0.255 con una  $p = 0.018$ , señalando una correlación favorable y leve con el juicio del paciente y la satisfacción del paciente. Se concluyó, con una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, la que se manifiesta predominantemente en las variables perspectiva del paciente respecto al cuidado recibido y la percepción del paciente.

**Távora V.**, con el estudio “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de un hospital público de la Región Piura, 2022”. El objetivo fue determinar la relación con la percepción de pacientes y la eficiencia recibida, con una metodología de tipo cuantitativo, tipo descriptivo no experimental, correlacional y transversal, con un grupo de estudio de 51 participantes, a quienes se les realizó el cuestionarios con el fin de recabar los datos, en lo concerniente a los resultados respecto eficiencia de atención, el 86.3 % de pacientes se catalogó de deficiente, el 13.7 % a regular, mientras que ningún participante lo consideró buena. En relación con los niveles de satisfacción, el 7.8 % reporto un nivel bajo, el 74.5 % un nivel medio y el 17.6 % un nivel alto, desagregado por dimensiones de la calidad, los pacientes evaluaron como deficientes los siguientes aspectos: elementos tangibles (60.8 %), fiabilidad (100 %), nivel de reacción (92.2 %), protección (74.5 %) y afinidad afectiva (76.5 %). El índice de asociación de Spearman demostró una forma favorable con una estadística favorable de la dimensión eficiencia y percepción del participante: recursos visibles (0.695), confiabilidad (0.708), rapidez de atención (0.697), protección (0.716) y afinidad afectiva (0.768), una relación global entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente fue de 0.829 y un p 0.000 indicando una relación fuerte, positiva y estadísticamente significativa. Como conclusión, se estableció la correlación positiva y relevante con la eficiencia en la excelencia del servicio brindado y la percepción de los pacientes que reciben atención en el hospital objeto de estudio (7).

**Quispe P.**, en el estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de Ica, 2022”, la investigación tuvo como

objetivo determinar la asociación entre la efectividad asistencial y la percepción del paciente en el servicio de consulta externa. Metodológicamente de tipo descriptivo, no experimental y correlacional, la población estuvo integrada por pacientes que asistieron a consulta externa en el año 2022, obteniéndose mediante procedimiento muestral un grupo de 96 pacientes, a estos se les administro dos instrumentos como cuestionario: el SERVPERF y otro corregido por Aguirre. Estos datos revelaron que, en cuanto a la calidez de atención, el 39.6 % de los pacientes la calificó de media, el 38.5 % de baja y el 21.9 % de alta. Con relación a la percepción, el 44.8 % la consideró media, el 32.3 % baja y el 22.9 % alta. En el análisis dimensional de la eficiencia del cuidado, se identificó que los pacientes evaluaron como deficientes los siguientes componentes fiabilidad (45.8 %), Rapidez de atención (60.4 %), protección (62.5 %), afinidad afectiva (62.5 %) y evidencias materiales (56.3 %). En lo concerniente a las variables de percepción de los pacientes, se reportaron niveles bajos en el contexto humano (43.8 %), técnica-científico (55.2 %) y entorno (49 %). La síntesis de relación de Spearman de percepción y eficacia en la atención arrojó un valor de 0.860 y un  $p = 0.000$ , demostrando una asociación favorable y altamente significativa. Asimismo, se obtuvieron valores correlacionales significativos entre la percepción y el contexto de eficiencia: confiabilidad (0.539), capacidad de respuesta (0.354), seguridad (0.715), afinidad afectiva (0.557) y evidencias materiales (0.670). Habiendo concluido, los resultados confirmaron la existencia de una correlación favorable con la eficiencia de la prestación y la percepción de pacientes del área de consultorio externo (8).

**Holguín R.**, la investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022” El objetivo fue establecer correlación entre la efectividad del cuidado prestado y la percepción de los pacientes del área de consulta externa en dicha institución hospitalaria. El diseño metodológico correspondió a una investigación no experimental de nivel relacional. La población de referencia fue de 2,854 participantes, los cuales se seleccionó un muestreo de 338 participantes, para recolectar los datos se aplicaron dos cuestionarios. En cuanto a los resultados hallados con la variable efectividad, el 23.1 % de los pacientes la catalogo de regular, el 60.7 % como deficiente y el 16.3 % de eficiente. En cuanto a percepción usuaria, el 16.6 % la consideró regular, el 60.1 % deficiente y el 23.4 % eficiente. En el análisis dimensional de la calidad, los pacientes lo evaluaron como deficientes los siguientes aspectos: fiabilidad (57.4 %), seguridad (70.4 %), elementos tangibles (60.4 %) y empatía (57.5 %). En relación con las dimensiones de satisfacción, se registraron calificaciones deficientes en confiabilidad (50 %), validez (60.1 %) y lealtad (60.1 %). El coeficiente de relación de Spearman la efectividad del cuidado prestado y percepción del paciente es de 0.665 y un  $p = 0.000$ , indicando una relación positiva de magnitud moderada. Asimismo, se identificaron correlaciones significativas entre percepción del paciente y los contextos de efectividad fueron: confiabilidad (0.482), protección (0.647), afinidad afectiva (0.395) y evidencias materiales (0.651), en su total la significancia estadística de  $p = 0.000$ . En conclusión, se estableció correlación positiva moderada, la efectividad del cuidado prestado

y percepción del paciente del área de consultorio externo en el establecimiento hospitalario analizado.

### **3.1.3 A nivel regional y local**

**Maquerhua C.**, el estudio “Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024”. El objetivo fue examinar una correlación con la eficiencia de la atención y la satisfacción de los pacientes del área de consultorio externo del Hospital Regional de Cusco. La metodología implementada correspondió a un diseño cuantitativo, tipo correlacional, no experimental de corte transversal, la recopilación de información se administró las herramientas SERVPERF y SUCE, se determinó un grupo de estudio de 254 participantes del Hospital Regional de Cusco. Los hallazgos revelaron su correlación afirmativa de magnitud media con la calidad de atención y la percepción del paciente, con un coeficiente de Spearman de 0.593 y una significancia de  $p = 0.000$ , con relación a la percepción de la calidad del área, el 58.7 % de pacientes la catalogo de moderada, entre tanto el 25.2 % la consideró baja. En relación con la satisfacción, el 43.7 % manifestó encontrarse insatisfecho y el 43.3 % medianamente insatisfecho. Habiendo concluido, que la calidad del área del Hospital Regional de Cusco constituye un elemento fundamental de satisfacción del paciente, mientras mejoras en los estándares de calidad de prestación se traduce directamente en un aumento de la satisfacción estableciéndose una relación de retroalimentación mutua. En consecuencia, las intervenciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de ambos constructos pueden contribuir sustancialmente a la optimización de la percepción global de eficiencia y la mejora de la experiencia del paciente (9).

**Quispe D.**, en el estudio “Calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco - 2021” El objetivo principal fue conocer una correlación entre la efectividad del cuidado asistencial y la percepción del paciente, el estudio es de tipo básico, observacional no experimental, tipo descriptivo y correlacional, transversal. La población de estudio lo conformaron 8,000 pacientes, de los cuales se tomó un grupo de estudio de 367 pacientes, con el fin de recabar la información se les aplicó dos instrumentos cuestionarios de evaluación. Los hallazgos obtenidos mostraron que la efectividad del cuidado prestado se valoró de media por el 48 % de los encuestados, alta por el 34.3 % y baja por el 17.7 %. Asimismo con el contexto de efectividad, se registraron puntuaciones regulares en las tres categorías: técnico-científica (43.1 %), humana (41.4 %) y entorno (42.2 %). Respecto a la satisfacción del paciente, el 18.5 % manifestó encontrarse satisfecho, el 41.7 % poco satisfecho y el 39.8 % insatisfecho. El coeficiente de correlación de Spearman la efectividad del cuidado prestado y la percepción del paciente de  $p = 0.756$ , indicando una significancia de 0.000, reflejando la asociación robusta positiva y estadísticamente significativa. Asimismo, se identificaron correlaciones significativas con la percepción y el contexto de efectividad: contexto técnica- científico (0.711), contexto humano (0.741) y contexto ambiente (0.729). En conclusión, se estableció la existencia de una correlación elevada, favorable y estadísticamente significativa con la efectividad en la atención y la percepción del paciente, evidenciando mejoras en los estándares de efectividad del cuidado prestado con relación a elevados niveles de percepción de los pacientes (10).

**Túpac Y.** En su estudio “Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco - 2021” tuvo como objetivo central establecer una asociación entre efectividad de los servicios de cuidados prestados y los procesos de confirmación de los pacientes en la Clínica Paredes de la región - Cusco durante el año 2021. La investigación fue cuantitativo, de tipo descriptiva - correlacional, modo no experimental, corte transversal. Con una muestra constituida por 151 pacientes, habiéndose realizado el levantamiento de datos encontrados por el instrumento. Esta medición de la efectividad del cuidado, se utilizó un instrumento basado en el modelo SERVPERF, mientras que, para evaluar la lealtad del paciente, se empleó un cuestionario sustentado bajo la teoría de Alcaide. Estos hallazgos evidenciaron que la relación es intensa, positivo de ambas variables de estudio y sus respectivos contextos, demostrándose en el incremento del desempeño del cuidado de mayores grados de lealtad de los pacientes. Concluyéndose se estableció que la efectividad del cuidado y la fidelización de los pacientes dependen una de otra. Adicionalmente se destacó la importancia de modernizar la infraestructura tecnológica, optimizar el desempeño en la atención al paciente, y fortalecer el lazo entre el doctor y paciente, con el propósito de incrementar los índices de satisfacción y consolidar la lealtad de los pacientes hacia la institución (11).

**Torres S.,** Marysabell J., En su estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021” La investigación tuvo como objetivo determinar la asociación con el servicio sanitario entre enfermería y su nivel de percepción con los pacientes que recibieron la atención en el servicio de

hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Metodológicamente se configura en un estudio aplicado, descriptiva, no experimental y correlacional. El grupo muestral estuvo constituido por 70 pacientes, los sujetos de estudio completaron dos instrumentos de evaluación. El primero, instrumento diseñado para valorar la competencia del profesional de enfermería, estuvo compuesto por 35 ítems distribuidos en tres contextos: humana, técnica-científica y entorno. La segunda herramienta destinada a medir la percepción del paciente, contempló 2 ítems, uno con 22 ítems sobre anticipación y la dos con 22 ítems sobre percepciones, organizados en los contextos de confiabilidad, competencias, empatía, confianza y componentes materiales. Estos resultados obtenidos revelaron, relación directa y estadísticamente significativa de la efectividad del servicio brindado por las enfermeras y la percepción del paciente, en una relación de Spearman (Rho) de  $p = 0.700$  indicando una correlación de magnitud elevada y dirección positiva. En conclusión, se constató que una superior efectividad de las enfermeras se asocia directamente con mayores niveles de percepción de los pacientes hospitalizados en la Clínica San José, Cusco – 2021 (12).

**Salvador E.**, con 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” el objetivo central fue en conocer la satisfacción del paciente externo y la calidez del servicio recibido, con el fin de contribuir al mejoramiento del Centro Oncológico San Antonio, anexo al Hospital Antonio Lorena, Cusco – 2021. El estudio fue desarrollado de forma cuantitativa, tipo descriptivo, prospectivo y de corte

transversal. El universo de estudio estuvo conformado por pacientes atendido en el consultorio externo del Centro Oncológico en un numero de 195, y se determinó un muestreo probabilístico de 130 pacientes. Los hallazgos encontrados fueron determinados por un instrumento que fue el cuestionario SERVQUAL con el fin de medir la satisfacción de los pacientes extra hospitalarios, respecto a la satisfacción en los servicios de salud, validado por Soriano (2017). La fiabilidad de las herramientas fue evaluada por el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose los siguientes resultados: calidad de atención 0.867, confiabilidad 0.763, capacidad de resultado 0.754, confianza 0.91, de empatía 0.91°, para tangibilidad 0.704. En cuanto a los hallazgos, pacientes percibieron buenas prácticas asistenciales con un valor de 51.5 %; como regular, como buena el 27.7 %, como deficiente el 20.8%. En relación a los componentes de eficiencia asistencial confiabilidad, rapidez de atención, confianza, afinidad emocional, elementos físicos, la mayoría de los encuestados las calificó igualmente como regulares. En conclusión, se determinó la eficiencia de servicio brindada por el Centro Oncológico San Antonio, anexo al Hospital Antonio Lorena del Cusco, es regular tanto en su valoración global como en cada una de sus dimensiones establecidas de confiabilidad, rapidez de atención, confianza, afinidad emocional y tangibilidad (13).

## **3.2 Bases teóricas**

### **3.2.1. Calidad de atención del profesional de enfermería**

La efectividad superior en la prestación de servicio de las enfermeras, se define como el grado en el cual las intervenciones del profesional de enfermería incrementan la posibilidad en alcanzar datos sanitarios favorables de los pacientes, manteniendo coherencia con los estándares y conocimientos profesionales vigentes. Desde la perspectiva de la enfermería, la calidad implica no solo el cumplimiento técnico de los procedimientos, sino también el trato humanizado, la empatía, la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva y la continuidad del cuidado (14).

En 1966 Donabedian planteó un modelo de examen de la calidad en salud sustentado en tres componentes fundamentales: componente estructural, procedimiento y efecto. En el ámbito de la enfermería, el componente estructural abarca los recursos humanos, físicos y organizativos disponibles, mientras que el proceso hace referencia a actividades que desarrollan las enfermeras en la prestación del cuidado de enfermería para atender al paciente.

El resultado considera los efectos del cuidado en la salud como el grado de conformidad del paciente. Paralelamente, la eficiencia de la atención de enfermería puede medirse mediante escalas estandarizadas como la Escala de medición del nivel de excelencia en los servicios de atención de enfermería , o mediante instrumentos adaptados institucionalmente que evalúan dimensiones como: competencia técnica, responsabilidad, comunicación, trato personalizado de la atención y temporalidad dedicada al paciente (15).

### **3.2.1.1 Dimensiones de la calidad del cuidado en enfermería**

Según Avedis Donabedian llamado “Padre de la Calidad en Salud”, indica que “el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades” (16).

Las Dimensiones específicas de la calidad del cuidado de enfermería son:

- **Dimensión Técnica o Competencia técnica:** Según Donabedian está representa: el dominio de procedimientos, habilidades clínicas y toma de decisiones fundamentadas (17).
- **Dimensión Interpersonal/Humana o Trato humanizado y ético:** Según Donabedian refleja la empatía, respeto, comunicación asertiva y consideración para con el paciente (18).
- **Dimensión del entorno u Oportunidad y continuidad del cuidado:** Según Donabedian representa el tiempo adecuado de atención, seguimiento constante del paciente, la seguridad del paciente, prevención de errores, adherencia a protocolos y prácticas de bioseguridad, comunicación efectiva: Información clara, orientación sobre tratamientos y escucha activa (19).

Según B. Mejía “La percepción del paciente determina la calidad del servicio”:

### **3.2.1.2 Factores que afectan la calidad de atención**

Tenemos elementos institucionales y personales como: Sobrecarga laboral. Escasez de personal. Falta de insumos o equipos. Ausencia de capacitación continua. Síndrome de burnout o agotamiento emocional.

### **3.2.1.3 Importancia del cuidado Enfermero en Oncología**

En pacientes oncológicos, el papel del Profesional de enfermería es multidimensional: administración de medicamentos, manejo del dolor, apoyo emocional, educación a la familia y al paciente propiamente dicho, y sobre todo el acompañamiento en momentos críticos.

La calidad del servicio en este contexto influye no solo en la satisfacción, sino también con la terapéutica, la percepción de apoyo, y la excelencia del paciente. El cuidado empático y continuo reduce el miedo, la ansiedad y mejora el vínculo terapéutico (20).

### **3.2.1.4 Modelos teóricos relevantes**

El estudio está fundamentado con un enfoque de medición de la atención en salud de A. Donabelian. Quien es el precursor en el análisis y valoración

En la prestación de los cuidados brindados en salubridad. Su guía conceptual, ampliamente adoptado y validado, propone la excelencia en los cuidados y puede analizarse mediante 3 componentes fundamentales: estructura, proceso y resultado.

Estructura. Hace referencia a los componentes estructurales fundamentales abarcando tanto los recursos materiales y el capital humano, tecnológico y organizacional que permiten la provisión de servicios. Incluye infraestructura, equipamiento, número y preparación del personal, normas institucionales y políticas vigentes. En enfermería, esta dimensión considera aspectos como la dotación de personal, disponibilidad de insumos, acceso a protocolos y condiciones laborales.

Proceso. Abarca todas las acciones realizadas, desarrollan durante los servicios sanitarios. Incluye la asociación con los Profesionales de

enfermería y el paciente, la ejecución de procedimientos clínicos, la excelencia de la comunicación y el seguimiento del tratamiento. Para el profesional de enfermería, esta etapa es crucial, ya que involucra la aplicación de cuidados, el trato humanizado, el cumplimiento de las guías clínicas y la satisfacción de respuesta frente a problemas de los pacientes.

**Resultado.** Consiste en los resultados finales de la eficiencia del servicio de enfermería acerca de los pacientes. Puede medirse en términos clínicos (mejoría del estado de salud), pero también incluye indicadores subjetivos como la satisfacción de los pacientes, su forma de ver sobre la seguridad y la excelencia de vida concerniente con la salud. En oncología, donde la recuperación puede ser parcial o incierta, el resultado también se refleja en el acompañamiento emocional, el control de síntomas y la experiencia de atención que vive el paciente.

**Importancia.** El modelo de Donabedian admite evaluar integralmente la excelencia que brindan las enfermeras en el cuidado hacia los pacientes, desde los recursos disponibles, sino desde cómo se cuida y qué se logra en el paciente. Es útil para identificar debilidades en cada etapa del servicio y guiar procesos de mejora continua (21).

### **3.2.1.5 Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson (1975-1979)**

Jean Watson, enfermería y teórica estadounidense, propuso la Teoría del Cuidado Humano, donde sitúa al cuidado como el núcleo de la práctica enfermera, más allá de los procedimientos técnicos (22).

**Fundamentos principales:** El cuidado debe ser transpersonal, es decir, ir más allá del contacto físico para establecer una conexión auténtica y compasiva entre enfermero(a) y paciente.

Se basa en una relación humana, ética y espiritual que reconoce al paciente como un ser integral con cuerpo, mente y alma. Promueve un ambiente curativo, donde la presencia y actitud del profesional de enfermería influyen en el bienestar emocional, psicológico y físico del paciente. Los 10 factores del cuidado humano de Watson incluyen: Ejercicio del amor y la benevolencia, fomento de la fe y la esperanza, desarrollo de la sensibilidad personal y hacia los demás, y establecimiento de una relación interpersonal basada en la colaboración recíproca y relaciones de confianza. Promoción de la expresión de emociones, utilización metódica del conocimiento científico en la gestión, impulso del proceso de enseñanza-aprendizaje interpersonal, fomento de un ambiente holístico, de cuidado, contención y provisión de asistencia integral, con necesidades humanas básicas, Aceptación de fenómenos existenciales y espirituales (23).

Aplicación en oncología:

En pacientes oncológicos, el modelo de Watson resulta especialmente pertinente, ya que estos pacientes experimentan dolor, incertidumbre, miedo y cambios en su identidad corporal. El cuidado enfermero, desde esta teoría, brinda alivio, seguridad emocional y sentido de dignidad, ayudando al paciente a enfrentar su proceso de enfermedad con mayor fortaleza emocional.

Importancia:

La teoría de Watson eleva el cuidado de enfermería desde una visión puramente técnica a una relación terapéutica. En el contexto de la eficiencia de atención, ofrece fundamentos éticos y humanos para la atención de los

servicios sanitarios centrada ampliamente en la persona y no solo trata la enfermedad (24).

### **3.2.2 Dimensión de Satisfacción de los pacientes**

Un grado de conformidad de los pacientes en la prestación recibida de los servicios de salud. Se entiende como valoración subjetiva que posee el paciente, respecto a si sus expectativas fueron cumplidas, asociadas con los cuidados recibidos. La valoración positiva es el resultado a partir del contraste entre las posibilidades iniciales del paciente y la experiencia efectivamente vivida durante su atención (25).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un sistema de salud centrado en los pacientes debe garantizar no solo resultados clínicos, sino también una experiencia de atención que sea percibida como respetuosa, oportuna, comprensiva y efectiva (26). Los pacientes de oncología, buscan su satisfacción en aspectos físicos, emocionales y sociales del cuidado. Dado que estos pacientes atraviesan tratamientos complejos y prolongados, el apoyo emocional, la empatía del personal y la continuidad del cuidado cobran especial relevancia.

#### **3.2.2.1 Las dimensiones más evaluadas en los estudios de satisfacción son:**

- a. Trato recibido: Es como el paciente ve acerca de la calidez, amabilidad, empatía y respeto con los que es tratado por el profesional de enfermería. Un trato digno y humano es esencial para generar confianza y reducir el estrés emocional, especialmente en pacientes con enfermedades terminales como el cáncer. La cordialidad y respeto en el saludo y el contacto físico, la empatía y comprensión ante el dolor o el miedo la

ausencia de actitudes autoritarias o despersonalizadas, son aspectos cruciales que el profesional de enfermería debe de considerar.

- b. Disponibilidad del personal: Hace referencia a la accesibilidad y presencia efectiva del profesional de enfermería cuando el paciente lo necesita. Incluye tanto el tiempo de respuesta como la disposición a brindar ayuda con prontitud. Además, la presencia activa del personal en el área de hospitalización. Capacidad de responder a timbres, llamados o situaciones imprevistas. Sensación de estar acompañado o vigilado adecuadamente.
- c. El tiempo de espera: Involucra la percepción sobre la rapidez con la que se brindan los cuidados, así como el cumplimiento del cronograma de tratamientos o procedimientos. Tiempos de espera excesivos generan ansiedad y afectan negativamente la satisfacción. La puntualidad en la administración de medicamentos o procedimientos. Rapidez de atención tras solicitudes.
- d. Información proporcionada: Cantidad, claridad y oportunidad en la comunicación que el paciente recibe de los Profesionales de enfermería. La orientación efectiva ayuda a minimizar las dudas y promueve la colaboración activa de los pacientes en su cuidado. Aspectos clave: Explicaciones claras sobre los procedimientos. Disponibilidad del personal para responder dudas. Lenguaje comprensible y adaptado al nivel cultural del paciente.
- e. Confort: Bienestar físico y emocional que el paciente experimenta durante su estancia hospitalaria, influido por el entorno y la colaboración brindada por los Profesionales de enfermería. Incluye factores como la

higiene, temperatura ambiental, comodidad del mobiliario y ayuda con necesidades básicas. Aspectos clave: Ayuda con el aseo personal, alimentación o cambio de posición. Ambientes limpios y silenciosos. Atención a molestias físicas no relacionadas directamente con la enfermedad.

- f. Respeto por la dignidad del paciente: Es el reconocimiento del paciente como persona con derechos, necesidades emocionales, creencias y autonomía. La dignidad es protegida cuando el personal de salud preserva la privacidad, respeta decisiones y evita tratos impersonales. Uso de biombos en procedimientos. Respeto a costumbres, creencias religiosas y valores personales (27).

### 3.3 Definición de términos

- **Calidad de atención**

Constituye los niveles de efectividad con las prestaciones de salubridad que optimizan la obtención de resultados positivos en los pacientes, de acuerdo con los estándares profesionales basados en evidencia científica (28).

- **Satisfacción del paciente**

Apreciación subjetiva que tiene un paciente respecto valoración recibida, considerando aspectos como el trato, la comunicación, la eficacia y el entorno (29).

- **Competencia técnica**

Habilidad del personal de salud para aplicar correctamente procedimientos clínicos, tomar decisiones fundamentadas y ejecutar prácticas seguras (30).

- **Trato humanizado**

Atención basada en el respeto, empatía, sensibilidad y cuidado centrado en la dignidad y emociones del paciente (31).

- **Continuidad del cuidado**

Provisión de servicios de salud sin interrupciones, asegurando un seguimiento coordinado a lo largo del tiempo y entre distintos niveles asistenciales (32).

- **Seguridad del paciente**

Conjunto de prácticas y medidas que atenúan el riesgo de daños durante la atención sanitaria (33).

- **Comunicación efectiva**

Interacción clara, oportuna y comprensible entre personal de salud y paciente, que favorece la confianza y adherencia al tratamiento (34).

- **Empatía**

Capacidad del profesional ubicarse en vez del paciente, comprender su situación emocional y responder con sensibilidad (35).

- **Modelo de Donabedian**

Propuesta teórica que evalúa la calidad en salud a través de tres componentes: estructura (recursos), proceso (cómo se brinda el cuidado) y resultado (efectos en el paciente) (36).

- **Teoría del cuidado humano de Jean Watson**

Modelo que afirma una atención como la relación interpersonal que promueve la sanación, destacando la compasión, presencia y conexión emocional (37).

- **Oncología**

Disciplina médica dedicada al diagnóstico y manejo terapéutico del cáncer. En el contexto de enfermería, implica cuidados especializados y humanizados (38).

- **Bioseguridad**

Conjunto de normas y prácticas que protegen al personal y al paciente contra riesgos biológicos y agentes infecciosos durante la atención (39).

- **Atención centrada en la persona**

Modelo de cuidado que reconoce al paciente como un ser integral con derechos, valores, necesidades y autonomía (40).

## IV. Metodología

### 4.1. Tipo y nivel de investigación

El presente estudio es un modelo cuantitativo, basado en la obtención y análisis de información numérica que caracterizó y determinó la correlación de ambas variables estudiadas: como calidad de atención del profesional de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes. Asimismo, es de tipo descriptivo correlacional, ya que no solo pretende caracterizar el nivel de calidad y satisfacción, sino también examinó la existencia de asociaciones estadísticamente significativa entre ambas variables.

- **Diseño de investigación**

La metodología del estudio es no experimental, porque no ejerció manipulación intencional sobre las variables, sino que se observaron y analizaron en su contexto natural. Adicionalmente, se clasifica como de corte transversal, puesto que la información se recolecto en un único momento temporal, permitiendo así evaluar la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención recibida y su nivel de satisfacción en un punto específico de medición.

### 4.2. Ámbito temporal y espacial

- **Temporal**

El estudio de investigación se ejecutó entre los meses de Diciembre 2024 a Diciembre del 2025. La encuesta se aplicó entre Agosto a Setiembre de 2025.

- **Espacial**

Esta investigación tuvo lugar en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco – EsSalud, de la región de Cusco – Perú.

- **Social**

Participaron en la **investigación** pacientes del área de oncología de EsSalud.

- **Conceptual**

El estudio tuvo 2 variables: Calidad de atención y satisfacción de los pacientes

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Población**

Corresponde al conjunto de sujetos de materia de estudio que cumplen determinadas cualidades o criterios de inclusión establecidas en la investigación y sobre los cuales se intentan generar resultados obtenidos.

La investigación tuvo como población 100 pacientes del Servicio de Oncología del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco.

#### **4.3.2. Muestra**

Fue una muestra censal, y se investigó a toda la población disponible. Por lo tanto fue un muestreo no probabilístico (41).

**Criterios de inclusión:**

- Pacientes atendidos en el Servicio de Oncología
- Pacientes que acepten ser partícipes de esta investigación.
- Pacientes que otorguen su permiso en la participación de la investigación.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes no recibieron atención en el área de oncología
- Pacientes no otorgan su permiso de participación

#### **4.4. Instrumento**

##### **4.4.1 Técnica**

**Encuesta:** La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, por ser un método eficaz para obtener información directa de los pacientes sobre su percepción respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería recibida y su nivel de satisfacción. Fue viable para el análisis estadístico de los datos; garantizándose la estandarización de las preguntas, a través de ella se recolectó la información de manera eficiente.

##### **4.4.2 Instrumento**

Como instrumento, se empleó dos cuestionarios estructurados con ítems tipo Likert de 5 puntos, dirigidos a los pacientes del Servicio de Oncología. El primer cuestionario midió la calidad de atención del profesional de Enfermería, considerando dimensiones como competencia técnica, trato humanizado - ético, oportunidad y continuidad del cuidado, las mismas que para la presentación en tablas se cuantifico en regular y eficiente. El segundo cuestionario evaluó la satisfacción del paciente, considerando dimensiones como trato recibido, disponibilidad del personal, tiempo de espera, información proporcionada, confort y respeto por la dignidad, así también para la presentación en tablas se cuantifico en moderado y bueno. Ambos instrumentos fueron aplicados de manera presencial, en un ambiente tranquilo y con previa autorización informada del participante.

#### **4.5. Procedimientos**

##### **4.5.1 Viabilidad**

Para la presente investigación, el instrumento que se aplicó para obtener los datos fue sometido a un proceso de juicio de 3 expertos, quienes evaluaron

los siguientes componentes: Forma, Contenido y Estructura, de los ítems e indicadores y contenidos en la ficha de validación, con ello se aseguró que el instrumento es viable para el presente estudio de investigación.

#### **4.5.2 Confiabilidad**

A sí mismo, se garantizó la confiabilidad de los instrumentos mediante la aplicación del método de consistencia, utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach. Este es un estadístico que mide la consistencia interna o fiabilidad de un cuestionario, indicando qué tan estrechamente están relacionados los ítems entre sí; sus valores van de 0 a 1, siendo valores más altos (cerca de 1) indicativos de mayor fiabilidad, siendo así la medida más común para evaluar la calidad de escalas, y se interpreta como el promedio de las correlaciones entre los elementos.

Se llevó a cabo una prueba piloto con 20 pacientes, para recoger datos previos que contribuyeron a la confiabilidad del instrumento. Como indica Mayorga et al. La prueba piloto define condiciones, entrenamiento y población para minimizar sesgos y facilitar la prueba final, garantizando la fiabilidad y confiabilidad del instrumento para medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente (42).

#### **4.6. Análisis de datos**

En el presente estudio, se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos relevantes por que facilitó, el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del estudio. Estos datos obtenidos fueron analizados y procesados utilizando los programas Excel y SPSS, lo que permitió una evaluación rigurosa y sistemática de la información. Los resultados se presentaron en

tablas que siguieron una estructura definida, acompañados de un análisis, discusión e interpretación detallada. Lo que garantizó una comprensión profunda de los hallazgos, a su vez, permitió responder de manera efectiva a los objetivos planteados y contribuyó a la formulación de conclusiones sólidas y fundamentadas.

#### **4.7. Consideraciones éticas**

El presente estudio se llevó, bajo un estricto apego de principios éticos planteados, y con la autorización respectiva de la Gerencia de Red Asistencial Cusco ESSALUD y el consentimiento informado de todas las participantes. Garantizándose la confidencialidad y protección de los datos recopilados durante el proceso de estudio. Por otro lado, la aplicación fue rigurosa en relación a los principios bioéticos: beneficencia, no maleficencia y justicia, a lo largo de todo el desarrollo del estudio.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados descriptivos de las variables y dimensiones

#### 5.1.1 Variables calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes

**Tabla 03**

*Tabla cruzada calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes*

			Satisfacción de los pacientes		
			Moderado	Bueno	Total
Calidad de atención del profesional de Enfermería	Regular	Recuento	3	0	3
		% del total	3,0%	0,0%	3,0%
	Eficiente	Recuento	0	97	97
		% del total	0,0%	97,0%	97,0%
Total		Recuento	3	97	100
		% del total	3,0%	97,0%	100,0%

#### Interpretación y Análisis

En esta tabla, el 3% de los pacientes calificaron la atención como regular, manifestando una satisfacción moderada, un 97% percibieron la atención como eficiente, todos ellos manifestaron una satisfacción buena.

Los resultados muestran una relación muy clara y directa entre la calidad de la atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes. Una atención del personal de enfermería oportuna, personalizada, humana y eficiente con dimensiones técnico humanas y de entorno impactan directamente en que el paciente se sienta satisfecho ya que percibe una mejor experiencia, mayor confianza y confort.

### 5.1.2. Dimensiones de la variable 1

**Tabla 04**

*Tabla cruzada: Competencia técnica y satisfacción de los pacientes*

			Satisfacción de los pacientes		
			Moderado	Bueno	Total
Competencia técnica	Regular	Recuento	1	0	1
		% del total	1,0%	0,0%	1,0%
	Eficiente	Recuento	2	97	99
		% del total	2,0%	97,0%	99,0%
Total		Recuento	3	97	100
		% del total	3,0%	97,0%	100,0%

### Interpretación y Análisis

En esta tabla, el 99 % de los pacientes fueron atendidos por profesionales de Enfermería con competencia técnica eficiente, de los cuales el 97 % reportaron satisfacción buena y el 2 % presentaron satisfacción moderada.

Los resultados muestran que la competencia técnica eficiente del profesional de enfermería es un factor clave para lograr una satisfacción elevada de los pacientes, probablemente se deba a que los procedimientos realizados por el profesional de enfermería los haga con seguridad y precisión.

**Tabla 05**

*Tabla cruzada: Trato humanizado – ético y Satisfacción de los pacientes*

			Satisfacción de los pacientes		
			Moderado	Bueno	Total
Trato humanizado - ético	Regular	Recuento	3	1	4
		% del total	3,0%	1,0%	4,0%
	Eficiente	Recuento	0	96	96
		% del total	0,0%	96,0%	96,0%
Total	Recuento		3	97	100
	% del total		3,0%	97,0%	100,0%

### **Interpretación y Análisis**

En esta tabla, apreciamos que el 96 % de los pacientes fueron atendidos por personal con un trato eficiente, 96 % de ellos reportaron satisfacción buena. El hecho de que todos los pacientes atendidos por profesional de Enfermería con trato eficiente manifiesten una satisfacción alta resalta la importancia de un trato humanizado y ético bien implementado para asegurar una experiencia positiva. La presencia de solo 1 paciente con satisfacción buena en el grupo de trato regular reafirma que, aunque la mayoría de los pacientes están satisfechos, la falta de un trato adecuado (o la percepción de este) tiene un impacto negativo en la satisfacción general.

La relación entre trato humanizado y ético eficiente y la satisfacción de los pacientes es claramente positiva probablemente se deba a que el profesional de enfermería muestre interés por como se sienten física y emocionalmente los pacientes.

**Tabla 06**

*Tabla cruzada Oportunidad y continuidad del cuidado y Satisfacción de los pacientes*

			Satisfacción de los pacientes		
			Moderado	Bueno	Total
Oportunidad y continuidad del cuidado	Regular	Recuento	2	2	4
		% del total	2,0%	2,0%	4,0%
	Eficiente	Recuento	1	95	96
		% del total	1,0%	95,0%	96,0%
Total	Recuento		3	97	100
	% del total		3,0%	97,0%	100,0%

### **Interpretación y Análisis**

En esta tabla, el 96 % de los pacientes calificaron la atención como eficiente, el 95% reportaron satisfacción buena, y un 1% manifestó satisfacción moderada. Estos resultados muestran que una atención oportuna y continua se asocia mayoritariamente con una alta satisfacción del paciente.

Los resultados reflejan una relación positiva entre la oportunidad y continuidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes probablemente se deba a que el profesional de enfermería verifica regularmente como se encuentra el paciente y siempre está disponible cuando lo necesita.

## 5.2. Prueba de hipótesis

### 5.2.1. Prueba de Hipótesis General

**Ha:** Existe significancia en la calidad de atención del profesional de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025.

**H0:** No existe significancia en la calidad de atención del profesional de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025.

#### Tabla 07

*Tabla cruzada de la variable calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción de los pacientes.*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de atención del profesional de enfermería	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Calidad de atención del profesional de enfermería	Coeficiente de	1,000	,437**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de	,437**	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	100	100	

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

### **Interpretación y Análisis**

En esta tabla, se muestra el análisis de correlación de Spearman entre la Calidad de atención del profesional de enfermería y la Satisfacción de los pacientes en una muestra de 100 participantes. El coeficiente que se obtuvo fue de 0,437. Indicando la correlación positiva, débil a moderado. Esto significa que, a medida que mejora la calidad de atención del profesional de enfermería también tiende a incrementarse la satisfacción de los pacientes. Débil a moderada porque la relación existe, pero no es una relación muy fuerte. Un valor cercano a 1 indicaría una relación perfecta, mientras que 0,437 sugiere que hay otros factores que también influyen en la satisfacción. Debido a que el valor de  $p$  es menor que 0,05, se puede concluir que la correlación de 0,437 no es un resultado aleatorio.

Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Mejorar la calidad del cuidado de profesional de enfermería contribuye directamente a elevar la satisfacción del paciente, reforzando la importancia de fortalecer tanto las competencias técnicas como humanas del profesional de enfermería.

### 5.2.2. Hipótesis específica 1

**Ha:** Existe significancia entre la competencia técnica relacionada con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025

**H0:** No existe significancia entre la competencia técnica relacionada con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025

**Tabla 08**

*Correlaciones*

			Competencia técnica	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Competencia técnica	Coeficiente de correlación	1,000	,374**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	,374**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

### Interpretación y Análisis

En esta tabla se muestra que la correlación de Spearman, la relación con la Competencia técnica y la Satisfacción de los. El coeficiente de correlación es 0,374. Este valor indica una correlación positiva de magnitud baja a moderada entre la competencia técnica y la satisfacción de los pacientes, mientras aumenta la competencia técnica del profesional de enfermería, tiende a incrementarse la satisfacción de los pacientes, aunque la relación no es muy fuerte.

El resultado evidencia que la competencia técnica del profesional de enfermería influye de manera significativa en la satisfacción de los pacientes, aunque no es el único factor determinante.

Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la competencia técnica y la satisfacción de los pacientes. Mejorar y fortalecer las competencias técnicas del profesional de enfermería contribuye a elevar la satisfacción del paciente, aunque debe complementarse con otros componentes de la calidad de atención para lograr un impacto más amplio.

### 5.2.3. Hipótesis específica 2

**Ha:** Existe significancia entre el trato humanizado - ético relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025

**H0:** No existe significancia entre el trato humanizado - ético relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco – 2025

**Tabla 09**

*Correlaciones*

		Trato humanizado - ético		Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Trato humanizado - ético	Coefficiente de correlación	1,000	,273**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	100	100
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,273**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	100	100

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

### Interpretación y Análisis

En esta tabla, se muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,273. Este valor indica una correlación positiva de magnitud baja entre el trato humanizado-ético y la satisfacción de los pacientes. Esto significa que, a medida que mejora el trato humanizado y ético del personal de salud, la satisfacción del paciente tiende a aumentar, aunque la relación es débil.

Existe una relación positiva y estadísticamente significativa, aunque de baja intensidad, entre el trato humanizado-ético y la satisfacción de los pacientes. Fortalecer las competencias éticas y humanísticas del profesional de enfermería contribuye a mejorar la satisfacción del paciente, especialmente cuando se complementa con una atención técnicamente competente y oportuna.

**Tabla 10***Correlaciones*

		Oportunidad y continuidad del cuidado		Satisfacción de los pacientes	
Rho de Spearman	Oportunidad y continuidad del cuidado	Coefficiente de correlación	1,000	,419**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,419**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

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

**Interpretación y Análisis**

En esta tabla, la correlación observada de 0,419, este valor indica una correlación positiva de magnitud moderada entre la oportunidad y continuidad del cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

El resultado evidencia que la oportunidad y continuidad del cuidado del profesional de enfermería influyen de manera significativa en la satisfacción de los pacientes, con una intensidad comparable a la calidad global de atención y superior a otras dimensiones como el trato humanizado-ético.

### 5.3 Discusión

El estudio formuló como objetivo general: Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología de un hospital en Cusco - 2025. Los resultados que se hallaron mostraron que se encuestaron a 100 pacientes en total. De los cuales el 97% del total manifestó estar satisfecho, cuando la calidad de la atención fue Casi siempre eficiente. El 3% del total mostró satisfacción Ni de acuerdo ni desacuerdo cuando la atención fue Algunas veces eficiente. Respecto al desempeño en el servicio fue regular, de 3 participantes (3%) percibieron la atención como Algunas veces. Estos pacientes calificaron su satisfacción en nivel Ni de acuerdo ni desacuerdo (3%). Ninguno de ellos la calificó como "De acuerdo". La calidad de atención eficiente de 97 participantes (97%) percibió la atención como Casi siempre. Todos ellos se mostraron satisfechos en nivel "Ni de acuerdo ni desacuerdo" (97%). Ninguno manifestó satisfacción "Ni de acuerdo ni desacuerdo". Por lo tanto, existe relación entre la calidad de atención de los profesionales de enfermería y la satisfacción de los pacientes: Cuando la atención en los servicios es eficiente, los pacientes reportan altos niveles de satisfacción (97% bueno). En cambio, cuando la atención es regular, los pacientes se muestran solo moderadamente satisfechos (3% moderado). Esto evidencia que la calidad de la atención de enfermería es un elemento importante causante de la satisfacción del paciente.

Estos hallazgos son similares a los que propuso Letamendi D., los resultados encontrados que el 37.7 % de los pacientes indicó que casi siempre perciben una atención de calidad, mientras que el 26.1 % afirmó recibir siempre una

asistencia de calidad. Respecto a la satisfacción, el 21.7 % manifestó ser siempre satisfecho y el 58.1 % declaró sentirse siempre satisfecho. El análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención y la percepción del participante externo arrojó un coeficiente de 0.722, con una significancia de 0.000. En relación con las componentes de la percepción y la calidad, se obtuvieron los siguientes valores: componente humana (0.613), componente técnico-científica (0.729) y dimensión del entorno (0.500), todas con una significancia de 0.000. Asimismo, se halló correlación significativa entre los componentes de la calidad y la satisfacción: elementos tangibles (0.662), capacidad de respuesta (0.623) y seguridad (0.454). En conclusión, los hallazgos evidencian una correlación positiva entre la calidad del servicio y la percepción del participante externo.

En relación a la discusión del objetivo específico 1: Identificar la competencia técnica relacionado con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología, los datos encontrados fueron: De 100 pacientes que intervinieron en la investigación: El 1,0 %, percibió la competencia técnica como regular y manifestó su satisfacción como moderada. El 99,0 %, consideraron que la competencia técnica fue eficiente. El 2,0 %, manifestaron satisfacción moderada. El 97,0 %, reportaron satisfacción buena. El 97 % relaciona una competencia técnica eficiente con una alta satisfacción. Y solo el 3 %, tuvo una satisfacción moderada, incluso en presencia de competencia técnica eficiente 2 %, o regular 1 %. Lo que significa que, la competencia técnica eficiente es determinante para la satisfacción del paciente. Por lo tanto, se evidencia una intensa relación positiva con la competencia técnica del profesional de enfermería y la percepción de los pacientes, con una clara

tendencia hacia percepciones favorables. Los resultados obtenidos coinciden con los hallazgos de Servin Q., donde la calidad de la atención relacionada con el cuidado asistido por el profesional de enfermería cumple un rol esencial, ya que, mediante su conocimiento, comprende de manera clara y precisa los procesos necesarios para participar en la atención de forma organizada y planificada (8). Estudios realizados por Torres S., coinciden también, en su investigación se halló una existencia en la relación directa entre la calidad de asistencia de enfermería y la percepción del paciente que acude al servicio de hospitalización, expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700, (19). Al mismo tiempo coinciden con los hallazgos de Távara V., los resultados hallados mostraron que, en cuanto a la calidad de atención, el 86.3 % de los sujetos de estudio la calificó como deficiente, el 13.7 % como regular y ninguno la consideró buena. Considerando que la satisfacción del paciente, el 7.8 % la evaluó baja, el 74.5 % media y el 17.6 % alta. En relación con los componentes de la calidad, los aspectos físicos, la confiabilidad, rapidez de atención, protección y la empatía fueron calificados como deficientes en un 60.8 %. El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.829 con una significancia de 0.000, lo que evidencia una relación alta, positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la percepción del participante.

En relación a la discusión del objetivo específico 2: Identificar el trato humanizado - ético relacionado con la satisfacción de participantes del Servicio de Oncología, se hallaron los siguientes resultados; de los 100 pacientes evaluados: el 4,0 %, percibieron el trato humanizado-ético como regular. El 3,0 %, manifestaron satisfacción moderada. El 1,0 %, expresó

satisfacción buena. El 96,0 %, consideraron que el trato humanizado–ético fue eficiente y todos reportaron satisfacción buena. Por lo tanto existe una relación positiva fuerte: cuando el trato humanizado–ético es eficiente, los pacientes presentan una satisfacción alta en un 100 % en nivel bueno. Los pacientes que perciben un trato regular son los únicos que reportan satisfacción moderada, lo que muestra que la calidad en el trato ético y humanizado influye directamente en la percepción del participante. Concluyéndose que la evidencia del trato humanizado y ético del profesional de enfermería es un factor clave para alcanzar una alta satisfacción en los pacientes, ya que la totalidad de quienes percibieron un trato eficiente mostraron satisfacción buena. Estos estudios coinciden con los hallazgos de Quispe P., los resultados obtenidos indicaron que, en cuanto a la calidad de atención, el 39.6 % de los pacientes la calificó como media, el 38.5 % como baja y el 21.9 % como alta. En relación con la satisfacción del paciente, el 44.8 % la consideró media, el 32.3 % baja y el 22.9 % alta. Asimismo, al analizar los componentes de percepción, se observó que los rangos fueron bajos en la dimensión humana (43.8 %), técnico-científica (55.2 %) y de entorno (49 %).

En cuanto al objetivo específico 3: identificar la oportunidad y continuidad del cuidado relacionado con la percepción de los participante del Servicio de Oncología, se hallaron estos resultados: Del 100%, el 2%, percibieron para el cuidado como Regular. El 2%, como moderado. El 2%, como bueno. Para el cuidado Eficiente: Moderado: El 1%. Bueno: 95%. Por ende el 95% de los pacientes que recibieron un cuidado eficiente reportaron una satisfacción buena. Y el 50%, de los pacientes que recibieron un cuidado regular mostraron una satisfacción más balanceada, reportando satisfacción moderada y el otro

50% satisfechos de manera buena. En conclusión, la mayoría de los sujetos de estudio están satisfechos con la atención recibida por parte del Profesional de enfermería. Dichos resultados que se obtuvieron coinciden con los hallazgos de Ayovi V., en su investigación se pudo observar que el 58, 03% de los pacientes que acuden al servicio muestran su percepción por la asistencia recibida, el 41,97% indica inconformidad con la prestación y atención brindadas por causas que se dieron, tales como; el tiempo, la atención que se brindaron en el servicio, la construcción de la institución. Y finalmente está sustentada en el modelo de Calidad de atención en Salud de A. Donabelian, que se refiere a calidad de las áreas de salud donde plantea que la calidad de atención se analiza desde tres componentes principales: estructura, proceso y resultado, se hace referencia al proceso, porque se refiere a todas las acciones que se desarrollan durante la atención sanitaria, donde se Incluye la interacción entre los Profesionales de salud y el paciente, la ejecución de procedimientos clínicos, la calidad de la comunicación y el seguimiento del tratamiento.

## VI. Conclusiones

**Primera:** El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,437, evidenciándose una relación débil a moderada con la calidad de la atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Dichos hallazgos demuestran que, a medida que mejora la calidad del cuidado brindado, también aumenta el nivel de satisfacción de los pacientes. No obstante, al no tratarse de una correlación alta, se infiere que existen otros factores adicionales —como la comunicación, la empatía o el entorno institucional— que también influyen en la percepción de satisfacción del paciente.

**Segunda:** La investigación también muestra una correlación (Rho de Spearman) entre competencia técnica y satisfacción de los pacientes, es 0,374. Indicando una correlación moderada: a medida que aumenta la competencia técnica del profesional de enfermería, también tiende a aumentar la satisfacción de los pacientes. El valor de significancia (Sig. Bilateral = 0,000) es menor que 0,01, lo que demuestra que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99%. El número de casos analizados (N = 100) respalda la solidez del análisis.

**Tercera:** El coeficiente de correlación de Spearman es 0,273. Esto demuestra la correlación débil. Positiva: Mientras hay un aumento de la percepción del "trato humanizado-ético," también tiende a aumentar la "satisfacción de los pacientes. Débil: El valor 0,273 está en el rango de 0,21 a 0,40, que se considera una correlación débil. Esto significa que el trato humanizado es un factor que influye en la satisfacción, pero su impacto es menor en comparación con otros posibles factores.

**Cuarta:** Se evidenció una correlación afirmativa moderada y significativamente ( $Rho = 0,419$ ;  $p < 0,01$ ) entre la oportunidad y continuidad del cuidado y la satisfacción de los participantes. Los resultados demuestran una atención oportuna, constante y coordinada del profesional de enfermería contribuye de manera importante a mejorar la percepción de satisfacción del paciente respecto al área recibida.

## VII. Recomendaciones

**Primera:** A la jefa del Servicio de Oncología coordinar con la Oficina de capacitación a fin de continuar con las capacitaciones para los profesionales de enfermería, en actualización de nuevos avances en oncología y buenas prácticas, conocimiento de guías, seguir el manejo de protocolos del servicio y la actualización del mismo.

**Segunda:** Al profesional de enfermería, continuar brindando estrategias que permitan continuar dando acompañamiento al paciente en momentos de ansiedad o espera prolongada e involucrar a la familia en la toma de decisiones cuando el paciente lo requiera.

**Tercera:** A las enfermeras del Servicio de Oncología, seguir con la aplicación del proceso de enfermería (PAE), para la planificación, ejecución y evaluación de los cuidados, asegurando coherencia y continuidad en la atención.

**Cuarta:** A la jefa del Servicio de Oncología, continuar fomentando el trabajo en equipo y el relevo informado, estandarizando la entrega de turno con registros actualizados, comunicación efectiva y énfasis en los cuidados pendientes.

## VIII. Referencias

1. Díaz R, Y E. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con cáncer que reciben tratamiento oncológico en un hospital nivel III, Cusco, 2022. Tesis para optar el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109027/D%c3%adaz\\_RYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109027/D%c3%adaz_RYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. De Bortoli S, MEUA, PM y HC. La situación de la Enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19 Publica RPS, editor. Latinoamérica: OPS; 2020.
3. López W, OS, AE. El proceso de enfermería y su aplicación en las unidades de cuidado crítico: revisión integrativa Alvarado DOS, editor. España: DAE; 2023.
4. Febres R, &MM. Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Febres-Ramos RJ, editor. Huancayo – Perú: Revista de la Facultad de Medicina Humana; 2020.
5. Cassiani M, JF, UA, PM, LC. La situación de la Enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19 Publica RPS, editor. Latinoamérica: OPS; 2020.
6. Gutiérrez Z, LM, BA. Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado Berríos ZDG, editor. Venezuela: Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”; 2019.

7. Ugarte O. Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú Ugarte-Ubilluz Ó, editor. Lima - Perú: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública; 2019.
8. Donabedian A. La Calidad de la Atención Médica. Calidad Asistencial. 2001.
9. OMS. La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. UNIR. 2024.
10. Letamendi D. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24D01 Letamendi D, editor. Ecuador: Universidad Cesar Vallejo; 2023.
11. Chamorro JD. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un hospital de Lima Lima: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar; 2023.
12. Ropero Arenas AM, MGML. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba - 2022. Investigación en Familia. 2022; 4(1).
13. Servín Quintana ME. Calidad de la atención de enfermería percibida por el sujeto de atención en un hospital privado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina) Buenos Aires - Argentina: Universidad Abierta Interamericana; 2021.
14. Ayoví Valdez LT. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas Ecuador: Pontífica Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2021.

15. Asitimbay Almeida BP. Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital general Enrique Garcés Quito - Ecuador 2022 Quito - Ecuador: UIDE; 2022.
16. R. H. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua Moquegua: Universidad Cesar Vallejo; 2022.
17. Tavera Córdoba VS. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de consulta externa de un hospital público de la Región Piura Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2022.
18. Quispe Quispe PC. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de Ica, Ica: Universidad Cesar Vallejo; 2022.
19. Altamiza Rivera S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Concepción - Junín, 2023 Junín - Perú: Universidad Nacional del Callao; 2023.
20. Quispe Gamarra DL. Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco Cusco: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
21. Lima NTY. Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. Revista Científica Pakamuros. 2021; 9(4).
22. Maquerhua Pereyra C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2024.

23. Torres Sánchez MJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021 Cusco - Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2021.
24. Salvador Esquivel NE. Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención, para el mejoramiento del Centro Oncológico San Antonio Anexo Hospital Antonio Lorena, Cusco 2021 Cusco: Universidad de San Martín de Porres; 2021.
25. M. PA. Explorando la teoría general de enfermería de Orem. Revista de enfermería Neurológica. 2011; 10(3).
26. CA. LR. Enfermería ciencia y arte del cuidado. Revista Cubana de enfermería . 2006; 22(4).
27. Vitor AF LMAT. Scielo. [Online]; 2014. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ean/a/6Trx8czzJ6PPBvPMtjFQHMH/?format=pdf&lang=pt>.
28. Julca-Lázaro MO, Guzmán-Ávalos M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022. Apuntes de Bioética. 2024;7(1). doi:10.35383/apuntes.v7i1.1078
29. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023;7(1):5045-5059. doi:10.37811/cl\_rcm.v7i1.4815
30. Del Río PMV. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía. RPMI. 2022; (año).

31. Méndez-Toledo JR. Brindar un cuidado humanizado de enfermería mejora la calidad de atención y la satisfacción del paciente. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2025;14(2):e4592.
32. Uruze Velazco IN, Pacheco Villa García LA, Llerena Ururi KL, Berrocal Pacheco PL. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. *Enfermería Clínica*. 2025;35(1). doi:10.1016/j.enfcli.2024.06.008
33. The moderating role of just culture between nursing practice environment and oncology nurses' silent behaviors toward patient safety: A multicentered study. [Journal unspecified]. 2024.
34. Gomez Lucio MC. Seguridad del cuidado profesional enfermero en atención al paciente oncológico en contexto de contingencia COVID-19. *Revista de enfermería Neurológica*. 2022;21(2):142-156.
35. Lacorossi L, D'Antonio G, Condoleo M, Guariglia L, Petrone F, Molinaro S, et al. Patient–Nurse Communication in an Oncology Hospital Setting: A Qualitative Study. *Healthcare (Basel)*. 2024;13(1):50. doi:10.3390/healthcare13010050.
36. Nurses' perceptions of compassionate care in pediatric oncology: a qualitative interview study. *BMC Health Services Research*. 2024;24:1165. doi:10.1186/s12913-024-11661-1
37. The moderating role of just culture between nursing practice environment and oncology nurses' silent behaviors toward patient safety: A multicentered study. [Journal unspecified]. 2024.

38. Castillo-Ayón LM, Delgado-Choez GS, Briones-Mera BM, Santana-Vera ME. La gestión de la calidad de cuidados en Enfermería y la seguridad del paciente
39. Gómez-Lucio MC. Cuidado humanizado del profesional de enfermería en la atención del paciente oncológico hospitalizado. *Revista de enfermería Neurológica*. 2023;22(1):31-46. doi:10.51422/ren.v22i1.421.. *Salud y Vida*. 2023;7(13):40-49.
40. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 7ª ed. México: McGraw-Hill; 2022.
41. Prieto P. Comités de ética en investigación con seres humanos: relevancia actual en Colombia. 2011. Disponible en: <https://www.actamedicacolombiana.com/ojs/index.php/actamed/article/view/1493>.
42. Arrogante O. Técnicas de muestreo y cálculo del tamaño muestral: Cómo y cuántos participantes debo seleccionar para mi investigación. *Enfermería Intensiva*. 2022;33(1):44-47. doi:10.1016/j.enfi.2021.03.004
43. "Internal validity and reliability of an instrument for evaluating quality of nursing care services for patients, nurses, and family members." *Journal of Healthcare Quality Research*. 2024;39(6):381-390.
44. Zolkefli Y. Ethical Considerations in Nursing Research. *International Journal of Care Scholars*. 2021;4(Supp1):101-102.