



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO
CON LA CALIDAD DEL CUIDADO
ENFERMERO, EN PACIENTES CON CÁNCER
DE MAMA. CHICLAYO-2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

Autor (es):

Bach. Rivas Montalvo Ana Elizabeth

ORCID: 0000-0002-4757-1914

Asesora:

Mg. Lizarraga de Maguiña Isabel Graciela

ORCID: 0000-0001-6680-5539

Línea de Investigación

Ciencias de la vida y Cuidado de la Salud Humana

Pimentel – Perú

2022

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LA CALIDAD
DEL CUIDADO ENFERMERO, EN PACIENTES CON CÁNCER DE
MAMA. CHICLAYO-2020**

PRESENTADO POR:

Bach. Rivas Montalvo, Ana Elizabeth

A la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán

Para optar el título de:

LICENCIADA DE ENFERMERÍA

APROBADO POR:

Mg. Vargas Cabrera Cindy Elizabeth

Presidente de Jurado de tesis

Mg. Lizárraga de Maguiña Isabel

Vocal de Jurado de tesis

Dra. Arias Flores Cecilia

Secretario de Jurado de tesis

Dedicatoria

La presente tesis la dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en mi vida.

A mis padres y abuela, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, porque gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi familia por siempre estar presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

En la presente líneas quiero agradecer principalmente a Dios por haberme dado salud y vida para poder cumplir con mis metas propuestas y por haberme dado la bendición de llegar hasta aquí, agradecer a mis padres y abuela que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez a lo largo de mi vida.

También quiero agradecer a la Universidad Señor de Sipán, a mi tutora de tesis y profesores que han sido pilar fundamental para el desarrollo de mi trabajo, por la ayuda a la clínica Oncorad y a sus directivos.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020. Según su naturaleza es de enfoque cuantitativo, de diseño es no experimental y de alcance correlacional, ya que se tuvo como finalidad conocer la relación entre las variables de estudio; la población estuvo conformada por 140 pacientes y como técnica se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados más representativos demostraron que el 48% de los usuarios evaluados están pocos satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, con el tiempo de atención, el trato recibido, la comunicación, la eficiencia y la resolución de problemas; además, se demostró que la calidad del cuidado enfermero alcanzó un nivel regular con un valor del 57%, ya que los profesionales no proporcionan una atención adecuada a los pacientes, es decir, no muestran respeto, amabilidad, comprensión y sobre todo que tienen la experiencia y los conocimientos para cumplir con sus funciones correspondientes; asimismo, dicho resultados prevalecen en pacientes cuyas edades oscilan entre 36 y 45 años de edad, con educación secundaria y que son de estado civil casado. Finalmente, se concluyó que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama, evidenciando un equivalente de 0.706, lo cual hace referencia que cuando se fortalece la calidad del cuidado enfermero, mejor será la satisfacción de los usuarios o pacientes.

Palabras clave: Cáncer, calidad del cuidado, satisfacción.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between user satisfaction and the quality of nursing care in patients with breast cancer at the specialized center ONCORAD, Chiclayo-2020. According to its nature, it is quantitative, non-experimental in design and correlational in scope, since its purpose was to know the relationship between the study variables; the population was made up of 140 patients and as a technique the survey was used and the instrument was the questionnaire. The most representative results showed that 48% of the users evaluated are not very satisfied with the care provided by the nursing staff, with the time of care, the treatment received, communication, efficiency and problem solving; In addition, it was shown that the quality of nursing care reached a regular level with a value of 57%, since professionals do not provide adequate care to patients, that is, they do not show respect, kindness, understanding and above all that they have the experience and knowledge to fulfill their corresponding functions; likewise, these results prevail in patients whose ages range between 36 and 45 years of age, with secondary education and who are of married marital status. Finally, it was concluded that there is a significant relationship between user satisfaction and the quality of nursing care in patients with breast cancer, evidencing an equivalent of 0.706, which refers to the fact that when the quality of nursing care is strengthened, the satisfaction of users or patients will be better.

Keywords: Cancer, quality of care, satisfaction.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.	19
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.	26
1.7. Objetivos.	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos Específicos	27
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y diseño de investigación.	28
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Variables y operacionalización.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	34
2.6. Criterios éticos.	34
2.7. Criterios de rigor científico.....	35
III. RESULTADOS	36
3.1. Resultados en tablas y figuras.	36
3.2. Discusión de resultados.	40
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42

4.1. Conclusiones.....	42
4.2. Recomendaciones.....	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad del cuidado enfermero.....	31
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.....	32
Tabla 3 Características sociodemográficas de los pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.....	36
Tabla 4 Nivel de satisfacción del usuario en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020	37
Tabla 5 Nivel de calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.....	38
Tabla 6 Relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.....	39

Índice de figuras

Figura 2 Nivel de satisfacción del usuario en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020 37

Figura 1 Nivel de calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020..... 38

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Los constantes cambios que experimenta el mundo actual, las modificaciones en las necesidades de salud, el aumento de las expectativas y las ambiciosas metas del sistema sanitario, están acrecentando los modelos y esquemas de calidad que deben asumir los profesionales de salud para generar la maximización de resultados. Sin embargo, para cumplir con estos requerimientos no basta querer hacer las cosas bien, sino que se requieren de políticas en pro de optimizar la atención y servicios que se brinden en todos los contextos y que puedan responder a los cambios constantes en las necesidades de salud de los ciudadanos.

En este sentido, cuando se habla de calidad, no debe ser valorado las creencias que sólo los servicios sanitarios especializados pueden y deben proporcionar calidad a sus usuarios, sino que este debe ser un componente indispensable de toda atención del sistema de salud, ya que el significado de tener derecho a la salud es que ésta sea de calidad. Por lo tanto, es imprescindible que todos los sistemas prioricen la calidad para que el usuario tenga una percepción positiva de este factor, pero para ello es necesario que se incorpore calidad en las acciones de los profesionales, que se utilicen los equipos y los diversos recursos de forma eficiente y sobre todo que haya un mínimo riesgo para el usuario, lo que se reflejará en el grado de satisfacción de cada paciente ¹.

A nivel internacional, en el 2018 la Organización Mundial de la Salud (OMS en adelante), a la vanguardia de las constantes actualizaciones tecnológicos y al aumento de las exigencias de los usuarios en salud, ha dado una mayor cobertura a distintos aspectos de la calidad, considerando la cobertura sanitaria universal (CSU) y los propios propósitos establecidos por los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), dado que si la calidad es deficiente, se sigue considerando un vacío; por lo que se ha encaminado una propuesta a nivel de todo el mundo para promover y mejorar las políticas nacionales de fomento de la calidad ².

En tal sentido, dado que la forma y el contenido de las políticas en salud varían según el contexto de cada país, la OMS propone un enfoque organizado, teniendo en cuenta las prioridades sanitarias nacionales existentes para ayudar o garantizar el bienestar y los diversos requerimientos de la población, por lo que es fundamental que la sanidad esté en consonancia con estas prioridades; sin embargo, también es necesario que los gobiernos locales realicen acciones de seguimiento para garantizar el compromiso con la calidad y fomentar una cultura que implique la preocupación por lograr una buena calidad en los servicios prestados a los usuarios ².

Así, la calidad en el sector de la salud es un gran desafío, con efectos que van más allá de la eficiencia de los resultados o de la apreciación que la gente tenga de ella, sino que la ausencia de calidad en la salud puede generar riesgos en la salud de la población. Según los resultados de encuestas realizadas en algunos países de América Latina han demostrado que el 30% de la población de este continente no puede acceder a los servicios de salud, y de los que tienen acceso, al menos el 60% califica esta atención como deficiente o mala, por lo que su percepción ante los sistemas de salud es negativa, generando como consecuencia bajos niveles de satisfacción ².

Por otro lado, la información vertida por la Lanpocet Global Health Comission, pone en evidencia que los países económicamente inestables, que en su totalidad son países latinoamericanos, las defunciones por enfermedades medicamente tratables suman más de 8 millones, lo que representa un 60% del total. Estos resultados son debido a la deficiente atención que se ofrece a los usuarios en salud, debiendo tener en cuenta que esta problemática puede traer consigo mal uso de los recursos ³. Así, en el 2015 Estados Unidos perdió más de 6 millones de dólares, a causa de las muertes ocasionadas por enfermedades tratables ³.

La insatisfacción por parte de los usuarios referente a los servicios de salud es visto en todo el mundo, tal es el caso de México donde el 62% de los usuarios perciben que los servicios que ofrece el sector salud no son los esperados, es decir, no cubren sus expectativas, lo cual se traduce en percepciones negativas y sobre todo en un alto nivel de quejas. Los principales factores que llevan al usuario a

percibir los servicios de salud como deficientes son los largos tiempos de espera, los procesos de atención que no son los más adecuados, la mejoría en su salud y sobre todo que el trato por parte de los profesionales no es el esperado³.

A nivel nacional, en el Perú esta realidad no es muy distinta, pues todos los días se reportan imputaciones a los hospitales por: déficit de fármacos, pésimas condiciones de salubridad, servicios básicos inadecuados, infraestructura deficiente, carencias de equipos y mobiliarios para atender las emergencias; y si a esto se le suma una brecha de recursos humanos poco capacitados en brindar cuidados de calidad, hacen que el sector salud sea vea envuelto en crisis. En tal sentido, la Defensoría del Pueblo resaltó que brindar cuidados con estas limitantes es sumamente riesgoso; por lo que esta problemática ha contribuido al incremento exponencial en el número de quejas y reclamaciones en salud, siendo el motivo principal de estas la inoportuna atención médica o quirúrgica (44%), la desinformación (28%) y la poca conformidad con la atención recibida (9%)⁴.

A nivel local, la Superintendencia Nacional de Salud en Lambayeque recibió más de 700 quejas de insatisfacción durante los primeros 6 meses del año 2017; asimismo se detalló, que el motivo del descontento se debe a las consultas médicas, seguida de la falta de información o el no saber llegar al usuario. Así, en el 2015 el Hospital Regional Lambayeque, en la búsqueda de promover en los usuarios de salud la participación constante y reflexiva, implemento una Plataforma de reclamos, quejas y sugerencias para los usuarios en pro de optimizar la calidad en los cuidados y satisfacción de los pacientes⁵.

El cáncer es una enfermedad que lo padece miles de personas, la misma que ocupa el cuarto lugar de casos reportados a nivel de todos los departamentos del Perú, siendo la tipología más recurrente: cáncer de cuello uterino, cáncer de mama, cáncer gástrico, cáncer de pulmón y cáncer de glándula prostática; encontrando que las mujeres son las más afectadas⁶. Asimismo, en el 2020, el centro especializado en el tratamiento de cáncer ONCORAD atendió un promedio de 140 personas detectadas con cáncer de mama, quienes recibieron aproximadamente entre 21 y 25 quimioterapias por día.

En tal sentido, debido al incremento de esta población que exige tratamiento oportuno y especializado de enfermería antes, durante y post quimioterapia, que permiten garantizar que el paciente se recupere de este tránsito difícil y muestre su conformidad con el cuidado brindado mediante su satisfacción; pero en la actualidad se ve que algunos pacientes no muestran su total satisfacción con el personal que los atiende, siendo esta realidad corroborada por la investigadora al momento de realizar un breve diagnóstico en el centro especializado ONCORAD, donde en algunas oportunidades los pacientes manifestaron que no son escuchados, no son orientados correctamente y sobre todo que algunos de los pacientes no se sienten cómodos con la calidad de los cuidados; sabiendo perfectamente que esto es un aspecto fundamental planteado por las organizaciones internacionales y su mejora es primordial para el logro de las coberturas sanitarias universales; además, es primordial enfocar que las intervenciones de enfermería estén enfocadas o direccionadas en brindar cuidados dentro del marco de la calidad, pues un paciente feliz es un paciente satisfecho y sobre todo que su percepción ante los servicios recibidos será positiva.

Por todo lo manifestado, se pretende determinar si la satisfacción del usuario se relaciona con la calidad del cuidado enfermero en el centro especializado ONCORAD.

1.2. Antecedentes de estudio.

En el contexto internacional

En Colombia 2021, Parrado, M. P., & Reyes, I. M., desarrollaron un estudio donde tuvo como finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado enfermero en Villavicencio. Según la naturaleza del estudio, la metodología fue no experimental, cuantitativo – descriptivo, comprendiendo una muestra de 8 usuarios a los que se les aplicó un cuestionario. De acuerdo con los hallazgos encontrados por los autores, el 75% de los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, destacando dimensiones como el apoyo, la atención oportuna, tratamiento adecuado y la verificación constante del estado de salud del paciente. Finalmente, señalaron que todos los profesionales de enfermería deben tener la capacidad suficiente para

escuchar al paciente y, sobre todo, para generar una relación integral enfermera-paciente, identificando sus fortalezas y debilidades ⁷.

Asimismo, en Colombia 2019, Lenis C, desarrolló una investigación cuya finalidad fue “precisar la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes internados de una clínica privada”. Para el estudio utilizó el método cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental – transversal. La encuesta fue aplicada a 147 usuarios; obteniendo como resultados que el 78.1% se siente satisfecho en relación a la experiencia vivida; mientras que el 93,2% tiene una impresión positiva en relación al cuidado por parte de los enfermeros y enfermeras que brindan esta atención. Concluyendo que el cuidado enfermero que brindan los profesionales de la clínica estudiada, los usuarios califican con un nivel bueno ⁸.

En Ecuador 2018, Paspuel I, realizó su estudio "Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en el Hospital San Vicente de Paúl Ibarra" cuyo objetivo fue determinar la asociación entre variables, la metodología fue correlacional y utilizó la encuesta para aplicarlo a un total de 348 usuarios. Los resultados más relevantes mostraron que las variables están significativamente relacionadas; además, evidenció que el 69% de los pacientes evaluados indicaron estar insatisfechos con la atención del personal enfermero. Finalmente, argumentó que las enfermeras deben reforzar sus actividades como el cuidado, el apoyo y la relación con el paciente, para contribuir a la satisfacción de los mismos ⁹.

En Ecuador 2017, Echeverría M, realizó su investigación "Calidad de los cuidados de enfermería en un hospital de Ibarra", donde se propuso como objetivo describir la variable mencionada y para ello siguió los lineamientos de un estudio descriptivo, así mismo, utilizó el cuestionario para ser aplicado a 348 pacientes. Los resultados mostraron que el 51% de los pacientes indicaron un nivel medio de satisfacción con los cuidados de enfermería, con un predominio del trato deficiente y de la información oportuna que debe proporcionar el profesional al paciente. En conclusión, el autor señaló que la participación, el trabajo en equipo, la motivación y el compromiso son factores esenciales que permiten al profesional brindar una atención adecuada a los pacientes y generar un buen nivel de satisfacción ¹⁰.

En México 2016, Puch-Ku et al, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados”. Para el estudio utilizaron el método descriptivo correlacional, por lo que en la aplicación de un cuestionario participó 296 usuarios de un hospital de Yucatán; teniendo como resultado que un 70.1% presentaba un nivel alto de satisfacción en relación a los cuidados del profesional enfermero; además las dimensiones obtuvieron en cuidado 59.6% y en educación 90.3%. concluyendo que si existía una relación entre la dimensión del nivel socioeconómico y el cuidado enfermero ¹¹.

En el contexto nacional

En La Libertad 2020, Cerna, S. L., & Ruiz, L. Y., realizó un estudio “Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital Cesar Vallejo Mendoza, Santiago de Chuco”, tuvo como finalidad determinar la relación entre ambas variables. Utilizaron una metodología cualitativa con diseño correlacional-descriptiva; en la aplicación del cuestionario participaron 120 usuarios del hospital mencionado. Obteniendo como resultados con respecto a satisfacción del usuario a un 79% con nivel medio, 16% presentaba nivel alto y mientras que un 5% tenía un nivel bajo; y con respecto a calidad del cuidado enfermero el 83% tenía un nivel regular, el 13% un nivel bueno y un 4% un nivel deficiente. Llegaron a la conclusión que si existía una correlación significativa positiva ($p < .05$) entre ambas variables ¹².

En Trujillo 2019, Aponte J, Aguilar E, en su estudio "Satisfacción del paciente postoperatorio en el Hospital Belén de Trujillo" tuvieron como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios en el hospital mencionado, la metodología descriptiva, como instrumento utilizaron el cuestionario, el cual fue aplicado a 120 participantes. Los resultados más representativos mostraron los pacientes mostraron poca satisfacción, valorado estadísticamente en un 58%; además, no existe comunicación afectiva 63%, la confianza transmitida también es valorada como buena 73% y finalmente especificaron que la atención de enfermería es alta con un porcentaje del 60%. Por otro lado, indicaron que la satisfacción y la calidad de los cuidados tienen una relación positiva con un valor P inferior a 0,05 ¹³.

En Moquegua 2018, Jiménez M, desarrolló su investigación "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua" cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre ambas variables, la metodología fue correlacional, asimismo utilizó la encuesta aplicada a 136 participantes. Los resultados más sobresalientes mostraron que las variables se relacionan significativamente con 0.804; además, señaló que el 82% manifestó tener una elevada satisfacción, asimismo la calidad del cuidado alcanzó un alto nivel de 73%. En conclusión, el autor señaló que los cuidados por parte de los profesionales deben mejorarse constantemente, ya que de ello dependerá la satisfacción de los pacientes ¹⁴.

Asimismo, en Trujillo 2016, Esquivel M, realizó su estudio "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Hospital Belén" con el fin de conocer la asociación entre los fenómenos mencionados, la metodología fue descriptivo y consideró la encuesta para administrarlo a una población de 50 pacientes. Los resultados mostraron que existe una relación positiva entre las dos variables, con una Sig. de 0,000; también demostró que ambas variables poseen un nivel alto valorado estadísticamente por el 78 y 72%; asimismo, precisó que las acciones por parte de los enfermeros deben ser fortalecidas constantemente para generar resultados positivos¹⁵.

De igual manera en Trujillo 2016, Sifuentes O, realizó su investigación "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Regional Docente de Trujillo" cuyo objetivo fue conocer la relación entre las variables mencionadas, la metodología fue descriptiva, asimismo abordó a 194 pacientes que fueron sometidos a la aplicación de un cuestionario. De acuerdo a los principales resultados, las variables tienen una relación positiva con un $p < 0,05$; también mostró que la satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel bajo con un valor de 67% y la calidad de cuidados alcanzó un nivel medio de 72%. Finalmente, señaló que se debe promover el proceso de evaluación, supervisión y monitoreo constante para mejorar la satisfacción del usuario ¹⁶.

En el contexto local

En Chiclayo 2020, Soriano E.P, desarrolló su tesis "Satisfacción del usuario y el cuidado de la enfermera en los usuarios de un centro de salud de Chiclayo" cuyo propósito fue conocer la relación entre las variables estudiadas, para ello se basó en una investigación no experimental, donde participaron 45 usuarios para la aplicación de un cuestionario. Los resultados mostraron que existe una relación positiva entre los fenómenos estudiados, demostrando un P valor menor a 0,05; además, la calidad de atención de la enfermera alcanzó un nivel medio con 44% y la satisfacción de los usuarios también se inclinó hacia la categoría de nivel medio con 45%. Como contribución, el autor señaló que los profesionales deberían mejorar la calidad de los cuidados y los factores directamente implicados en la satisfacción de los usuarios ¹⁷.

En Lambayeque 2017, Carlos M, realizó su estudio "Satisfacción del usuario externo con respecto a los cuidados de enfermería en el programa adulto-senior del Policlínico "Agustín Gavidia Salcedo" -EsSalud", cuyo objetivo fue diagnosticar el nivel de satisfacción y para ello desarrolló un estudio no experimental, considerando una población de 239 usuarios, los cuales fueron seleccionados para la aplicación de un cuestionario. De acuerdo a los hallazgos más representativos, se evidenció que el 99% de los usuarios indicaron estar satisfechos con los cuidados de enfermería; además, el 97% indicó que las enfermeras los tratan con amabilidad, brindan información oportuna, escuchan al paciente y sobre todo transmiten confianza ¹⁸.

En Chiclayo 2017, Segura L y Suxe K, realizaron su investigación "Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Regional Docente las Mercedes ", con el objetivo de analizar la variable satisfacción en el mencionado Hospital, la metodología fue descriptiva, la población estuvo conformada por 120 pacientes y como instrumento utilizaron el cuestionario. Los resultados mostraron que el 75% de los pacientes indicaron tener regular satisfacción; además, también indicaron que las medidas asistenciales ofrecidas por los profesionales son regulares. Como conclusión, afirmaron que se debe

realizar una evaluación constante de la satisfacción de los usuarios y, a partir de ella, establecer las acciones de mejora necesarias ¹⁹.

En Chiclayo 2017, Díaz B y Herrera C, realizaron su investigación "Satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en el centro de salud Pedro Pablo Atusparia", cuyo objetivo fue analizar la variable mencionada. De acuerdo a la profundidad del estudio, la metodología fue descriptiva y abordó a 105 pacientes, quienes fueron sometidos a la aplicación de un cuestionario. Los hallazgos más representativos mostraron que el 67% de los pacientes evaluados mostraron un nivel de satisfacción medio, cuyas edades oscilan entre los 35 y 45 años y con grado de instrucción secundaria. Finalmente, señalaron que el Hospital debería impartir talleres a los profesionales para mejorar la calidad de la atención a los pacientes y los resultados deberían reflejarse en la satisfacción de los usuarios o pacientes ²⁰.

En Chiclayo 2016, Mejía D., desarrolló un estudio cuyo objetivo fue "diagnosticar el nivel de satisfacción y su relación con el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados del Hospital Las Mercedes". El método utilizado fue cuantitativo con diseño no experimental, correlacional. En la muestra participaron 132 usuarios a quienes se aplicó un cuestionario; teniendo como resultados que un 25% se siente satisfecho, mientras que un 75% indicó que se mejore el cuidado por parte del personal de enfermería. Se concluyó que si existe una relación significativa entre ambas variables ²¹.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

La enfermería es aquella profesión que aborda el cuidado colaborativo y autónomo de las personas y su entorno, es decir, una relación que los hace funcionar en sociedad y los encamina hacia el logro de su salud sin importar edad, grupos, comunidades, etc.; así la enfermera Imogene King en su teoría denominada de los logros hace alusión al papel de la enfermera como mecanismo de acción, respuesta, interrelación e intercambio; con un enfoque direccionado al logro de objetivos concretos o específicos y donde se considera a la persona como participe activo de la sociedad o el entorno ²².

La teoría del logro de las metas se basa en el exhaustivo análisis de las inquietudes, conflictos y desordenes relacionados a la salud del paciente; las impresiones que tiene la enfermera y la persona a su cuidado y el tráfico de información que se da entre los componentes del cuidado (enfermera-paciente). En consecuencia, esta teoría caracteriza a la enfermera como un ente fundamental que tiene como fin supremo el socorrer a los individuos en el mantenimiento de su salud para que sigan desempeñando correctamente sus roles o cualquier actividad en la sociedad donde se desenvuelve ²².

Esta teoría plantea que el paciente y su entorno son un todo, y que las relaciones que este establece con la enfermera permiten hacerles frente a diferentes estados de salud y ajustarse a los entornos cambiantes en su vida diría; así en el desempeño del rol de la enfermera existen un rol activo con y para las personas a fin de lograr metas con él y para el paciente; asimismo, se destaca que esta teórica asevera que en muchas oportunidades el cuidado que se le ofrece a la persona es netamente técnico, y es allí donde emergen problemas, ya que el paciente espera más de la enfermera como profesional ²².

En consecuencia, se considera como base la teoría de los logros debido a la importancia que se le da a la interacción del paciente con cáncer de mama y su cuidador (la enfermera o profesional) antes, durante y post tratamiento quimioterapéutico; pues es el personal enfermero quien actúa de forma directa y constante durante este proceso, con el fin de reducir y controlar los factores estresantes producto del entorno hospitalario y la complejidad del tratamiento; para lo cual hace uso correcto de los recursos propios del paciente y del sistema de salud con el fin máximo de ofrecer cuidados de calidad ²².

Por otro lado, cuando se hace alusión a la calidad, se habla de caracteres propios de un servicio, que ayudaran a cubrir con las exigencias del ciudadano en salud o paciente; haciéndola susceptible a ser calificada. Por lo que, una enfermera que rige su trabajo en base a la calidad, se asegurará que el paciente reciba todos servicios de ayuda al diagnóstico y terapéuticos con el fin de conseguir el bienestar del paciente. Para Avedis Donabedian, la calidad a nivel del sector salud consiste en aplicar los conocimientos teóricos y científicos, en búsqueda de maximizar el

nivel de resultados en el paciente, reduciendo al mínimo los riesgos. Así el nivel de calidad estará determinado por lo que se desea conseguir y la medida en que se lo obtiene; distinguiéndose tres factores: componente científico, humano y entorno ²³.

El componente científico técnico hace referencia al uso y aprovechamiento de todas las características técnicas e instrumentos científicos que forman parte de la prestación actual en salud, para lo cual se tienen en consideración seis aspectos primordiales: Eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad, accesibilidad y seguridad. Mientras que el componente del entorno, establece que la calidad está regida por las condiciones externas al profesional, es decir por el entorno del ambiente que presta los servicios de salud, que harán que la persona se sienta segura, cómoda y a gusto con el ambiente donde se le brinda los cuidados necesarios ²³.

Sin embargo, el componente humano hace clara referencia a los lazos de interrelación que existe entre los profesionales, la familia y el paciente; asimismo nos habla del movimiento de la información de tipo logística y de salud; es decir, cuando hablamos de calidad en el componente humano hablamos del nivel de interacción que tiene el paciente con el profesional de salud encargado de su cuidado, relación que debe estar basada en el trato cordial, respeto, asertividad, empatía, confianza y veracidad en los datos que se facilitan al paciente y su familia y que a la larga influirán en el grado de satisfacción del ciudadano en salud ²³.

Asimismo, la calidad en lo concerniente al cuidado de enfermería engloba varios conceptos el motivo de dar cuidados, el objetivo del cuidado, los medios físicos, monetarios, tecnológicos y humanos. Así los cuidados de calidad deben distinguirse por ser holísticos (mente, cuerpo, alma y espíritu), por tener de sustentado a la ciencia y por la relación de enfermera -paciente- entorno y la transición de la persona (desarrollo, crecimiento, enfermedad). Así mismo la calidad exige que la enfermera este en constante reflexión acerca de sus valores, su conocer, su actitud, su moral y principios éticos que direccionan su accionar. Sin duda, de esta manera se estimula el accionar de enfermería y se direcciona el ejercicio de la profesión hacia la mejora continua ²⁴.

La calidad del cuidado en enfermería puede conceptualizarse como un conjunto de actividades direccionada a lograr y cubrir con las exigencias y demandas relacionadas a sus necesidades de la persona o paciente; por lo que, los cuidados ofrecidos por la enfermera generaran un golpe significativo en el día a día de la persona y su salud. La calidad incluye una serie de aspectos importantes a tratar, entre las más destacadas se estable a las relaciones interpersonales, la información, la accesibilidad y tiempo, la competencia científico técnica, la comodidad - seguridad y confianza ²³.

Las relaciones interpersonales, donde se mención la forma como la enfermera se maneja con el paciente; es decir cómo es que se da la relación enfermero-paciente; siendo característico en sus cuidados: el respeto, la empatía, la escucha activa, el asertividad, comprensión, la confianza y la familiaridad. En relación a la calidad de la información, la enfermera deberá busca en gran medida que todo lo que se diga al paciente sea veraz y de fácil entendimiento, siendo necesario para lo cual que la enfermera: sea clara, oportuna, segura, explicativa, sencilla y que los términos que empleen sean acordes al nivel educativo del paciente ²⁵.

En relación a la accesibilidad y tiempo, se tomará en consideración como fue la atención recibida (oportuna y rápida o a destiempo y con trabas); aquí el profesional de enfermería para garantizar la calidad deberá: facilitar al paciente un lugar cómodo y seguro, brindar cuidados a tiempo y acorde a las necesidades del paciente. En la competencia científico- técnica, se buscará que el personal de enfermería sea un profesional preparado, seguro y con un grado de especialización tal que pueda absolver cualquier duda o inquietud que pudiera surgir en relación a su salud; siendo indispensable para cumplir con este apartado que la dotación del personal sea la adecuada para no sobrecargar de tareas y obligaciones al personal de enfermería ²⁵.

Finalmente, la comodidad-seguridad y confianza hará alusión a si la enfermera: le brinda comodidad en el proceso de atención, si da privacidad, si le transmite seguridad y realiza las coordinaciones necesarias y oportunidad para lograr que el paciente se sienta bien. Entonces se puede decir que, para cuidar con calidad se debe tener un enfoque holístico y humanista; pues se deberá ver a la

persona como un todo y donde los cuidados estén encaminada a satisfacer al usuario ²³.

Por otro lado, la satisfacción es un estado donde el cerebro se encuentra pleno, tanto físico como mentalmente; así al estudiar a la satisfacción del usuario o paciente, se debe tener especial consideración a: los recursos con lo que cuenta la institución, la calidad con la que se ofrecen los cuidados y la forma como trata el equipo multidisciplinario de salud al paciente. Entonces, la satisfacción del usuario en salud dependerá en gran medida de la infraestructura del establecimiento de salud, los insumos con lo que se cuenta para cubrir con las necesidades de salud del paciente, los equipos y materiales, la dotación y la calidad de su personal pues para lograr la satisfacción se deberá hacer un buen manejo de los recursos; pues el fin del sector salud es lograr cubrir las necesidades de los pacientes ²⁶.

La medición de la satisfacción del usuario, permitirá a los profesionales de salud y en especial a la enfermera hacer un análisis reflexivo de que como se viene desarrollando su trabajo y así poder generar estrategias que favorezca su mejora en pro del lograr la satisfacción del paciente o cualquier persona que este recibiendo algún tratamiento en particular, para lo cual deberá tener en consideración las necesidades e intereses de este antes de tomar cualquier decisión relacionada a su salud; puesto que, si no se conoce lo que quiere y necesita el paciente como se le va satisfacer ²⁶.

La satisfacción del paciente es el producto de la prestación de servicios y cuidados conforme a los estándares de calidad; siendo claro que para lograr esta calidad se debe tener especial consideración en conocer la manera de pensar del paciente, con la finalidad de ejecutar acciones integrales acorde a las exigencias de este. Por lo que, podemos decir que la evaluación de la calidad de los cuidados enfermeros desde la visión del usuario de salud, es cada vez más frecuente, pues facilita el recojo de información valiosa para la institución que oferta los servicios en salud, para los cuidadores directos y para los pacientes ²⁶.

La satisfacción es un proceso sumamente complicado, pues depende directamente de la subjetividad del paciente, de sus intereses, de sus vivencias

previas, de su edad, de su biología, de su grado de instrucción, de su contexto socio-cultural y de la interrelación que se establezca con el personal prestador de cuidados ²⁵. En conclusión, en el mundo actual donde se desarrolla la enfermera, el paciente es usuario en salud es pleno conocedor de sus derechos y por tal se vuelve un ser que exige calidad; pero en contraste muchas veces desconoce sus deberes, pudiendo ser este el punto de partida para la detonación de enfrentamientos con el personal que lo atiende y como consecuencia la relación con todo el personal de salud se vuelve hostil ²⁷.

Por lo tanto, es importante que se ofrezca al paciente cuidados en el tiempo y las condiciones adecuadas, que respondan a sus requerimientos y que no le causen al paciente incomodidades y pérdidas de tiempo; lo que a la larga se traducirá en la sensación de satisfacción y el reconocimiento de la calidad de atención recibida. En el caso de los pacientes con cáncer, la expectativa que se tiene en base a la calidad de los cuidados es muy alta debido a que esta enfermedad es sumamente dolorosa y costosa, y el estado de ánimo en la recuperación del paciente influye mucho; por lo cual la mínima molestia generada en el paciente por parte del personal a su cuidado podría influir significativamente el nivel de satisfacción en los pacientes con cáncer ²⁷.

El cáncer es una enfermedad producto del acelerado crecimiento celular y de la incapacidad de las células del organismo de morir cuando deberían; por lo que esta enfermedad propia aparece a nivel de cualquier célula del organismo. La acumulación celular producto del cáncer suele dar origen a una tumoración que invade las células adyacentes a la enferma, pudiendo en el peor de los casos llegar a invadir diferentes grupos de células a nivel de todo el cuerpo humano. En tal sentido, el pronóstico de esta enfermedad dependerá en gran medida a: el tiempo al que estuvo expuesto a factores de riesgo, el diagnóstico oportuno, el tipo de cáncer, la agresividad de la enfermedad, el tratamiento que se siga y a la forma con la que el paciente afronte esta enfermedad ²⁷.

Cuando se trata particularmente al cáncer de mama, se habla de una enfermedad que en general pero no exclusivamente ataca a las mujeres; donde se produce un crecimiento maligno del tejido mamario, lo que conlleva a la formación

de tumoraciones que invaden los tejidos a su alrededor. El cáncer de mama al igual que otros tipos de cánceres, es resultado de los cambios a nivel estructural y funcional del ADN de la célula; siendo este tipo el que presenta malignidad en el noventa por ciento de los casos; por lo que en estos pacientes se recurre al tratamiento quimioterápico regular ²⁷.

La quimioterapia es un procedimiento en el cual se utilizan fármacos para destruir las células productoras de cáncer; pudiendo en muchas oportunidades por la agresividad del tratamiento eliminar el cáncer inclusive cuando hay metástasis, ya que evita que las células productoras de cáncer se fortalezcan y sobre todo se dividan en más células cancerosas. Asimismo, está establecido que para el tratamiento quimioterápico se cuentan con más de cien fármacos, que combinados producen buenos resultados (llamado quimioterapia de combinación) ²⁷.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación existente entre la Satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

En el Perú, se viven épocas de crisis en el sector salud; por lo que, el estado a través del MINSA ha creado una cadena de normativas y directrices dentro del ámbito de sus funciones, con el fin de optimizar la salud de su población. Es así, que todas las entidades e instituciones de salud vienen trabajando estrategias para lograr optimizar la atención y servicios que ofertan, a través de un enfoque que tiene como piedra angular a la calidad. Asimismo, el paciente conocedor de sus derechos, quiere y exige cada día que los cuidados que se le brinde en relación a su salud sean acordes a sus expectativas; siendo necesario que los profesionales de enfermería, por ser quienes están en contacto la mayor parte del tiempo con el paciente, ofrezcan cuidados acordes a lo que quiere y debe recibir el paciente.

La investigación es fundamental, ya que al conocer la satisfacción del usuario, el profesional de enfermería, por ser protagonista de los cuidados que se le da al

paciente las 24 horas del día, podrá conocer y reconocer los puntos débiles que se presentan en sus cuidados y enfocar sus intervenciones, en el diseño de actividades que favorezcan la optimización de la calidad de los cuidados y en consecuencia traerá repercusiones positivas en la salud de los pacientes, en la imagen que se tiene del sector salud y en su desempeño a nivel laboral.

Por otro lado, esta investigación permite determinar la satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado enfermero; puesto que al brindar un mejor cuidado a los pacientes con cáncer de mama se ayuda a mejorar su calidad de vida, el apego a tratamiento, minimizando el abandono y favoreciendo por ende a la recuperación del paciente.

En relación al centro especializado ONCORAD, el estudio de la calidad y satisfacción del usuario, permitirá fomentar una actitud reflexiva y crítica en pro de obtener la mejora de la institución y de esta forma lograr la satisfacción de los pacientes y elevando el nivel de satisfacción que se tiene en relación a los servicios que se brinda; siendo estos resultados traducidos en un menor número de quejas; asimismo mediante esta investigación se busca aportar con planteamientos para mejorar la calidad del cuidado en el paciente oncológico.

Y a nivel de la comunidad científica los resultados del presente estudio, buscan servir referente para otras investigaciones, contribuyendo al fortalecimiento de la comunidad y al reconocimiento del profesional de enfermería dentro de la comunidad sociedad actual.

1.6. Hipótesis.

H1: Existe relación entre la Satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.

H0: No existe relación entre la Satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

Identificar las características sociodemográficas de los pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020

Medir el nivel de satisfacción del usuario en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020

Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.

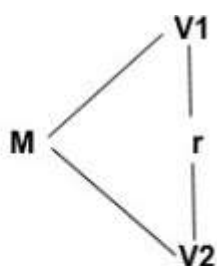
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio es de enfoque cuantitativo con alcance correlacional. El enfoque cuantitativo utiliza el análisis numérico y estadístico para medir las variables a investigar; además, es correlacional, ya que busca determinar el grado de asociación entre dos o más fenómenos ²⁸. Por lo tanto, en la investigación se midieron las variables de estudio a través del análisis de los datos recolectados por el cuestionario y por otro lado es correlacional, ya que el objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio.

Por otro lado, el diseño es no experimental – transversal, el mismo que se define como aquel busca analizar las variables tal y como se producen en su propio contexto y también es transversal, ya que la información se obtiene en un único momento ²⁸. En tal sentido, el estudio es no experimental, ya que los factores de las variables se analizaron tal y como se dieron en su contexto natural, es decir, en ninguna circunstancia se manipuló las variables; además, es transversal ya que el cuestionario se aplicó en un único momento.

El diagrama es el siguiente, de acuerdo al autor Hernández R, Mendoza C. (2018):



Donde:

M: muestra.

V1: calidad del cuidado enfermero.

V2: satisfacción del cliente.

r: relación entre variables.

2.2. Población y muestra.

Población Muestral: Se entiende por población al conjunto de elementos, que poseen características iguales o semejantes entre sí; y que forman parte de un universo, de los cuales se podrán generar conclusiones ²⁸. La población de la investigación estuvo conformada por 140 pacientes con cáncer de mama que recibían quimioterapia en el centro especializado ONCORAD durante el año 2020, además, para garantizar la consistencia de los resultados no se aplicó ningún tipo de muestra y se abordó al 100% de la población.

Como criterios de inclusión, se consideró a pacientes que recibieron quimioterapia en el centro especializado ONCORAD durante el año 2020, pacientes con cáncer de mamá de 18 años a más y pacientes con disponibilidad de tiempo. Los criterios de exclusión fueron pacientes sujetos a un tratamiento diferente a la quimioterapia, pacientes con problemas para comunicarse y pacientes que no accedan realizar la encuesta.

2.3. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Calidad del cuidado enfermero.

Definición conceptual: puede conceptualizarse como conjunto de actividades direccionada a lograr cubrir con las exigencias y demandas relacionadas a las necesidades de salud del paciente.

Definición operacional: La variable es medida mediante sus dimensiones como relaciones interpersonales, información, accesibilidad y tiempo, competencia científico – técnica, y comodidad, seguridad y confianza, con niveles de cuidado de bueno, regular y deficiente.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es un término que indica un nivel de conformidad en relación con los cuidados y servicios que se le brindan en el sector salud, debiendo tener especial consideración a: los recursos con lo que cuenta la institución, la

calidad con la que se ofrecen los cuidados y la forma como trata el equipo multidisciplinario de salud al paciente.

Definición operacional: La variable fue medida a través de sus dimensiones como: Trato que proporciona al paciente, Calidad y técnica del cuidado, Disponibilidad, Continuidad del cuidado y Resultados; con niveles de satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho.

Tabla 1*Operacionalización de la variable calidad del cuidado enfermero*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles	Técnica e instrumento de recolección de datos
Variable independiente: Calidad del cuidado enfermero	Relaciones interpersonales	Calidad de atención personalizada	Pregunta de la 1 a la 9.	Bueno: de 18 a 27 puntos. Regular: de 9 a 17 puntos. Deficiente: de 1 a 8 puntos.	Encuesta/Cuestionario
	Información	Información adecuada	Pregunta de la 10 a la 15.	Bueno: de 12 a 18 puntos. Regular: de 6 a 11 puntos. Deficiente: de 1 a 10 puntos.	
	Accesibilidad y tiempo	Tiempo oportuno	Pregunta de la 16 a la 26.	Bueno: de 23 a 33 puntos. Regular: de 12 a 22 puntos. Deficiente: de 1 a 11 puntos.	
	Competencia científico - técnica	Conocimiento científico y experimental	Pregunta de la 27 a la 36.	Bueno: de 21 a 30 puntos. Regular: de 11 a 20 puntos. Deficiente: de 1 a 10 puntos.	
	Comodidad, seguridad y confianza	Atención personalizada	Pregunta de la 37 a la 46.	Bueno: de 21 a 30 puntos. Regular: de 11 a 20 puntos. Deficiente: de 1 a 10 puntos.	

Tabla 2*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles	Técnica e instrumento de recolección de datos
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	Trato que proporciona al paciente	Relación interpersonal de confianza.	Pregunta de la 1 a la 5.	Satisfecho: de 11 a 15 puntos. Poco satisfecho: de 6 a 10 puntos. Insatisfecho: de 1 a 5 puntos.	Encuesta/Cuestionario
	Calidad y técnica del cuidado	Desempeño laboral.	Pregunta de la 6 a la 12.	Satisfecho: de 15 a 21 puntos. Poco satisfecho: de 8 a 14 puntos. Insatisfecho: de 1 a 7 puntos.	
	Disponibilidad	Accesibilidad al profesional	Pregunta de la 13 a la 16.	Satisfecho: de 9 a 12 puntos. Poco satisfecho: de 5 a 8 puntos. Insatisfecho: de 1 a 4 puntos.	
	Continuidad del cuidado	Seguimiento y monitoreo.	Pregunta de la 17 a la 21.	Satisfecho: de 11 a 15 puntos. Poco satisfecho: de 6 a 10 puntos. Insatisfecho: de 1 a 5 puntos.	
	Resultados	Satisfacción de necesidades.	Pregunta de la 22 a la 31.	Satisfecho: de 21 a 30 puntos. Poco satisfecho: de 11 a 20 puntos. Insatisfecho: de 1 a 10 puntos.	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica utilizada fue encuesta, la cual es definida como aquella técnica que permite obtener información relacionada a los constructos o variables que el investigador pretende estudiar, es decir, sobre la finalidad u objetivos planteados en la investigación ²⁹. En tal sentido, la encuesta permitió obtener respuesta relacionadas a las características de las variables en estudio. Además, como instrumento se utilizó el cuestionario, definido como un conjunto de ítems direccionados a medir una o más variables ²⁹.

En la investigación, se utilizó como instrumento a dos cuestionarios para medir los fenómenos de estudio: un cuestionario sobre la variable calidad del cuidado enfermero, creado por Urrutia S, en el 2016 y está constituido por 46 ítems distribuidas en cinco dimensiones como: relaciones interpersonales, información, accesibilidad y tiempo, competencia científico- técnica y la dimensión seguridad, comodidad y confianza; las cuales fueron medidas usando la escala tipo Likert, pudiendo obtenerse tres tipos de respuesta que van de 1 a 3 puntos. La puntuación de interpretación es la siguiente: Deficiente: 01- 46, regular: 47 - 93 y bueno: 94 - 138. Además, el autor sometió el cuestionario a la validez por el juicio de tres expertos, quienes determinaron que el instrumento es apto para ser aplicado; asimismo, determinó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, donde obtuvo un valor de 0,980 ²⁵.

Por otro lado, el cuestionario sobre la variable satisfacción del usuario, también fue creado por Urrutia S, en el 2016 y comprende 31 ítems distribuidas en dimensiones como: Trato que proporciona al paciente, Calidad y técnica del cuidado, Disponibilidad, Continuidad del cuidado y Resultados; las cuales fueron medidas usando la escala tipo Likert, pudiendo obtenerse 3 tipos de respuesta que van de 1 a 3 puntos. Obteniéndose un puntaje general clasificado como: Satisfecho: 64 – 93, Poco Satisfecho: 32 – 63 e Insatisfecho: 01 – 31. Además, el autor sometió el cuestionario a la validez por el juicio de tres expertos, quienes determinaron que el instrumento es apto para ser aplicado; asimismo, determinó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, donde obtuvo un valor de 0,970 ²⁵.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

La información obtenida fue procesada en el programa Excel 2013, donde se distribuyó los datos que posteriormente fue exportada al programa estadístico SPSS V. 25.0, el cual permitió distribuir los resultados en tablas de frecuencias y gráficos; además, de emplearse para conocer la relación de las variables y para los objetivos específicos se procedió a su clasificación según la escala pertinente, finalmente obteniéndose tablas de frecuencia y porcentaje.

2.6. Criterios éticos.

Para fines de la investigación se consideró los criterios establecidos por el informe de Belmont ³⁰.

Respeto a las personas: el respeto del investigador hacia las personas que participan es mutuamente; siempre haciendo hincapié la autonomía de las personas, ya que algunas personas tienen su propia autonomía y no necesitan ser protegidas, mientras que otras personas necesitan de protección ³⁰.

Consentimiento informado: El responsable de la investigación dio a todos los pacientes la plena libertad para decidir si participaban o no en la aplicación del cuestionario, luego de haberles explicado sobre el instrumento. También se les explicó que el cuestionario es evaluado en calidad anónimo y que son libres de retirarse o dejar de contestar el cuestionario en el momento que lo consideren conveniente ³⁰.

Beneficencia: El investigador tuvo toda la responsabilidad de que los participantes no se vieran afectados en ninguna circunstancia, además, cada uno fue tratado con ética y profesionalidad, respetando en todo momento sus derechos y cualquier decisión que tomaran. por otro lado, se explicó que el único beneficio que obtendrían será conocer sus resultados sin perjuicios³⁰.

Justicia: Todos los participantes en la aplicación del cuestionario fueron tratados por igualdad y se evitó la exclusión de pacientes que no cumplían con los criterios de inclusión en la población de estudio; sin negar los beneficios a los

involucrados que tienen todo el derecho de querer o no participar en la investigación
30.

2.7. Criterios de rigor científico.

Los criterios utilizados fueron: la validez, la confiabilidad, objetividad y transversalidad.

En primer lugar, la validez ²⁸ estuvo dada por los autores que construyeron los instrumentos en una población de estudio con características similares; por lo que los instrumentos fueron evaluados por expertos en la temática.

En segundo lugar, la confiabilidad ²⁸ fue calculada a través del Alpha de Cronbach, mostrando un coeficiente totalmente aceptable, es decir, que los instrumentos producen resultados consistentes.

Por último, la investigación tuvo objetividad ²⁸; puesto que en ningún momento y circunstancia la subjetividad del investigador influyó en los resultados de la investigación, por lo tanto, se actuó de acuerdo a la realidad y en función de los objetivos que se quisieron lograr.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras.

Tabla 3

Características sociodemográficas de los pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020

Categorías	F	%
Edad	140	100%
18-25	0	0%
26-35	5	4%
36-45	97	69%
46 a más	38	27%
Nivel educativo	140	100%
Primaria	25	18%
Secundaria	99	71%
Superior	41	29%
Estado civil	140	100%
Casado	75	54%
Soltero	16	11%
Conviviente	49	35%
Viuda	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a paciente del centro especializado ONCORAD, Chiclayo 2021.

De los pacientes evaluados, el 69% indicó tener entre 36 y 45 años, el 27% 46 años a más, el 71% tiene estudios secundarios y el 18% estudios primarios y el 54% es casado, mientras que el 11% es soltero.

Tabla 4

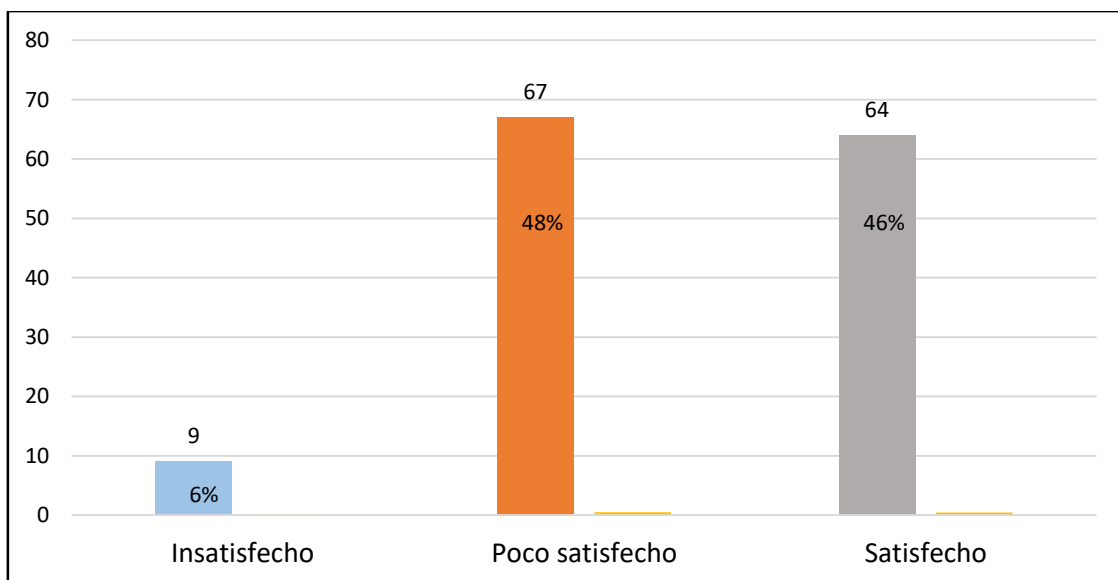
Nivel de satisfacción del usuario en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020

Categorías	n	%
Insatisfecho	9	6%
Poco satisfecho	67	48%
Satisfecho	64	46%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a paciente del centro especializado ONCORAD, Chiclayo 2021.

Figura 1

Nivel de satisfacción del usuario en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020



Los resultados muestran que el 48% de los usuarios están poco satisfechos; sin embargo, el 46% indicó estar satisfecho. Dichos resultados permiten hacer referencia que la mayoría de los pacientes están un poco satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, con el tiempo de atención, el trato recibido, la comunicación, la eficiencia y la resolución de problemas, y con el ambiente en el que son atendidos, como la limpieza, la ventilación, la iluminación, entre otros.

Tabla 5

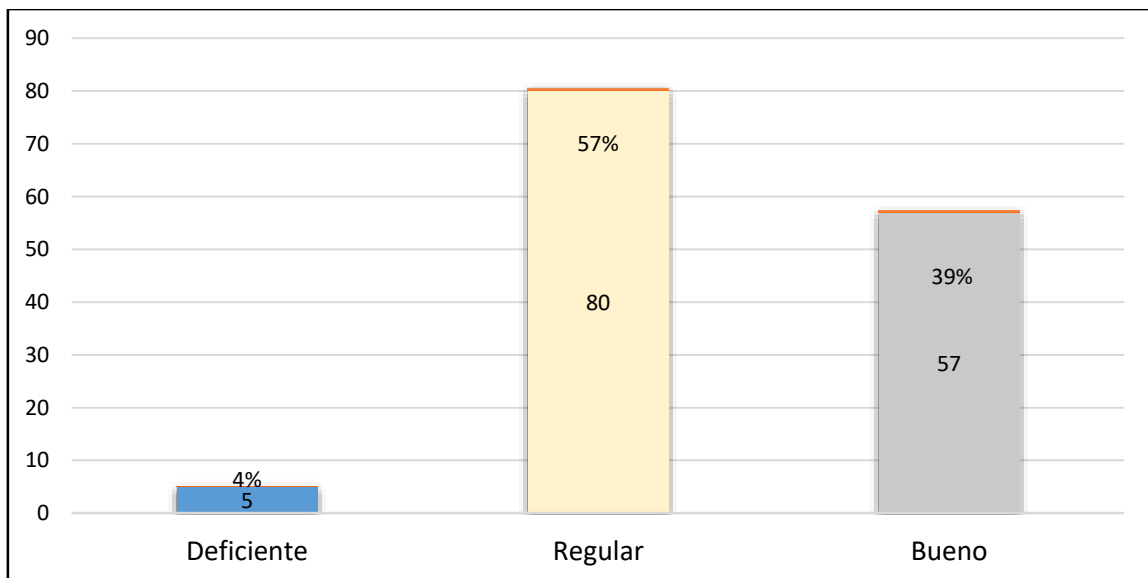
Nivel de calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020

Categorías	N	%
Deficiente	5	4%
Regular	80	57%
Bueno	57	39%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a paciente del centro especializado ONCORAD, Chiclayo 2021.

Figura 2

Nivel de calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020



La figura muestra que la calidad del cuidado enfermero prevalece en un nivel regular con un 57%, lo que significa que el personal de enfermería del centro especializado ONCORAD proporciona una atención regular a los pacientes, es decir, no todos muestran respeto, amabilidad, comprensión, interés por resolver las necesidades del paciente, brindan la información y orientación necesaria y sobre todo que tienen la experiencia y los conocimientos para cumplir con sus funciones correspondientes.

Tabla 6

Relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020

			Calidad del cuidado enfermero
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,706**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	140

Fuente: Exportado del SPSS V.25.

Los resultados de la tabla anterior demuestran que existe relación entre satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero, con un equivalente de 0.706, siendo una relación positiva alta y muy significativa con 0.000, lo cual permite argumentar que cuando se fortalece la calidad del cuidado enfermero, mejor será la satisfacción de los usuarios o pacientes.

3.2. Discusión de resultados.

La población de estudio fue identificada demográficamente según la edad, el nivel educativo y el estado civil. Los resultados se muestran en la Tabla 03, evidenciando que la edad de los evaluados oscila entre los 36 y 45 años de edad, con educación secundaria y de estado civil casado. En concordancia se cita al estudio de Díaz B y Herrera C (2016) ²¹, quienes desarrollaron su investigación sobre la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería brindados en el centro de salud Pedro Pablo Atusparia y lograron demostrar que la mayoría de su población evaluada se caracterizó por ser pacientes con educación secundaria y cuyas edades oscilaron entre los 35 y 45 años; dichos resultados indican que la mayoría de pacientes son de edad adulta y que poseen el nivel educativo de secundaria.

Se demostró que el 48% de los usuarios evaluados están un poco satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, con el tiempo de atención, el trato recibido, la comunicación, la eficiencia y la resolución de problemas, y con el ambiente en el que son atendidos, como la limpieza, la ventilación, la iluminación, entre otros. Resultados semejantes encontró Sifuentes O (2016) ¹⁶, quien realizó su investigación sobre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención en el Hospital Regional Docente de Trujillo y logró demostrar que el 67% de los pacientes evaluados presentaron una baja satisfacción, lo que indica que las acciones realizadas por los profesionales de enfermería no cumplen con las expectativas o necesidades de los pacientes, siendo este un resultado desfavorable e implica una percepción negativa hacia el hospital.

Sin embargo, los hallazgos difieren de los encontrados por Jiménez M (2018) ¹⁴, quien realizó su investigación sobre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Regional de Moquegua, donde logró concluir que el 82% de los usuarios evaluados expresaron tener un alto nivel de satisfacción, lo que también le permitió argumentar que los profesionales de enfermería brindan una atención adecuada, donde prevalece la amabilidad, el buen trato y la atención oportuna a los diferentes requerimientos del paciente.

Se obtuvo que la calidad del cuidado enfermero prevalece en un nivel regular con un 57%, lo cual permite hacer referencia que el personal de enfermería del centro especializado ONCORAD proporciona un servicio no muy adecuado a los pacientes, es decir, se caracterizan por demostrar que no todos muestran respeto, amabilidad, comprensión e interés por resolver las necesidades del paciente. Dichos resultados son semejantes a los encontrados por Sifuentes O (2016) 16 , quien realizó su investigación sobre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención en el Hospital Regional Docente de Trujillo y logró demostrar que la calidad de cuidados alcanzó un nivel medio de 72%. Finalmente, señaló que se debe promover el proceso de evaluación, supervisión y monitoreo constante para mejorar la satisfacción del usuario; estas semejanzas se deben a que el centro especializado ONCORAD y el hospital donde Sifuentes realizó su estudio se caracterizan por contar con profesionales con bajos conocimientos y experiencia regular para garantizar la calidad de la atención al usuario.

Se demostró que existe relación positiva alta entre satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero, lo cual permite argumentar que cuando se fortalece la calidad del cuidado enfermero, mejor será la satisfacción de los usuarios o pacientes. Resultados similares encontró Jiménez M (2018) ¹⁴, quien realizó su investigación sobre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Regional de Moquegua y logró concluir que las variables poseen una asociación directa y además de ser muy significativa, lo cual también le permitió hacer referencia que la satisfacción del usuario depende de las acciones ejercidas por los profesionales de enfermería para garantizar la la calidad del cuidado.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Existe relación positiva alta y muy significativa ($Rho = ,706$; $p = ,000$) entre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, lo cual indica que cuando se fortalece la calidad del cuidado enfermero, mejor será la satisfacción de los usuarios o pacientes.

Padecen de cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD especialmente personas jóvenes; siendo mujeres entre 36 a 45 años de edad, y son mujeres casadas con educación secundaria.

Se identificó que 48 de cada 100 usuarios evaluados refieren estar poco satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería del centro especializado ONCORAD; es decir, no todos reconocen a la dimensión humana y del entorno como la comunicación, el ambiente en el que son atendidos, el trato que reciben durante la prestación, la eficiencia y la resolución de problemas como los principales factores que influyen en la calidad de los servicios.

Se identificó a la calidad del cuidado enfermero del centro especializado ONCORAD en un nivel regular con un 57%, debido a que perciben que el profesional de enfermería brinda un servicio regular de calidad, es decir le falta reunir a cabalidad los aspectos más valorados por los usuarios como el respeto, amabilidad, comprensión e interés por resolver las necesidades del paciente.

4.2. Recomendaciones

Al centro especializado ONCORAD, desarrollar un protocolo de calidad del cuidado enfermero y mejorar la comunicación e interacción con el paciente para garantizar una atención de calidad, la cual se vea reflejada en la satisfacción del usuario.

A los profesionales de enfermería, identificarse y dirigirse al paciente con amabilidad, explicar los cuidados con un lenguaje claro y sencillo, fomentar la confianza para que el paciente pueda expresar con facilidad sus dudas o sentimientos, y atender los requerimientos solicitados en el tiempo oportuno y explicarle en el caso de que pudieran retrasarse por alguna circunstancia.

A la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, firmar un convenio con el centro especializado ONCORAD para que los estudiantes desarrollen talleres o charlas orientadas a fortalecer los conocimientos de los profesionales de enfermería y así lograr una mejor atención al usuario.

Al centro especializado ONCORAD, capacitar a los profesionales de enfermería cada tres meses con el fin de mejorar sus habilidades y competencias que les permitan garantizar la calidad de los cuidados que deben recibir los pacientes o usuarios atendidos en dicho establecimiento.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). La OMS avisa de que la mala calidad de los servicios sanitarios frena las mejoras asistenciales en el mundo. [En línea].; 2017 [citado 19 Setiembre 2021]. Disponible en: <https://elmedicointeractivo.com/la-oms-avisa-de-que-la-mala-calidad-de-los-servicios-sanitarios-frena-las-mejoras-asistenciales-en-el-mundo/>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario [En línea].; 2018 [citado 19 Setiembre 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
3. The Lancet Global Health Commission (TLGHC). High quality health systems in the era of the Sustainable Development Goals. The Lancet Global Health Commission. 2015; 22(1). <https://www.thelancet.com/pb-assets/>
4. Sausa M. Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos. [En línea].; 2018. [citado 19 Setiembre 2021]. Disponible en: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/?ref=p21r>
5. RPP. Susalud reportó 700 quejas sobre atención de pacientes. [En línea].; 2017. [citado 1 marzo del 2020]. Disponible <https://rpp.pe/peru/lambayeque/susalud-reporto-700-quejas-sobre-atencion-de-pacientes-noticia-1057785?ref=rpp>
6. Ministerio de Salud (MINSA). Plan de fortalecimiento de la gestión de la calidad en salud unidad funcional de gestión de la calidad en salud 2017 - 2018 [En línea]. [citado 1 marzo del 2020]. Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/planificacion/PLAN_DE_T RABAJO CALIDAD VF.pdf
7. Parrado, M. P., & Reyes, I. M. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín Semillero De Investigación En Familia, 2, 52-60. 2021. Recuperado de: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>

8. Lenis C. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada, en Colombia. Colombia; 2019. [En línea]. [citado 8 mayo del 2022].
9. Paspuel I. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016. [Tesis de grado]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. [Online].; 2019 [Citado 2 Octubre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
10. Echeverría M, Francisco J. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico. Rev. Enferm Inv. 2017; 2(4): 132-136. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>
11. Puch-Ku, G.F, Uicab-Pool, G, Ruiz, M., Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. México. 2016. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):129-36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2016/eim162i.pdf>
12. Cerna, S. L., & Ruiz, L. Y. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020. [Tesis de grado]. Trujillo: Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [Citado 8 mayo del 2022]. Disponible en: <https://alicia.concytec.gob.pe/>
13. Aponte J, Aguilar E. Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo, 2019. [Tesis de grado]. Trujillo: Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [Citado 3 Octubre del 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40483>
14. Jiménez M. Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Moquegua, Año 2018. [Tesis de grado]. Moquegua: Universidad César Vallejo. [Online].; 2018 [Citado 3 Octubre del 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29203>

15. Esquivel M. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del servicio de Medicina B del Hospital Belén, Trujillo, 2016. [Tesis de grado]. Trujillo: Universidad César Vallejo. [Online].; 2017 [Citado 3 Octubre del 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/768>
16. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. [Tesis de grado]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. [Online].; 2016 [Citado 3 Octubre del 2021. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
17. Soriano E.P. Calidad de atención del enfermero y satisfacción en el usuario con diabetes II en un centro de salud de Chiclayo. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [Citado 3 Octubre del 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49102>
18. Carlos M. Satisfacción del usuario externo respecto al Cuidado Enfermero en el Programa del Adulto- Adulto Mayor del Policlínico “Agustín Gavidia Salcedo”-EsSalud-Lambayeque. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [Online].; 2017 [Citado 3 Octubre del 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7595>
19. Segura L, Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2017. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. [Online].; 2017 [Citado 3 Octubre del 2021. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5049>
20. Díaz B, Herrera C. Satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en el centro de salud Pedro Pablo Atusparia. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. [Online].; 2017 [Citado 5 Agosto del 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3385>
21. Mejía D. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Chiclayo. [Tesis de grado]. [Online].; 2016 [Citado 8 de mayo del 2022.

22. López M. Calidad asistencial. Rev Cal Asis. 2014; 16(1): 76-27. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
23. Torres M. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. [En línea]. [citado 1 julio del 2020]. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.htm>
24. Febre N. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev Med Clin Las Conde. 2014; 29(3). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
25. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. [Tesis de grado]. Colombia: Universidad de la Sabana. [Online].; 2014 [Citado 3 mayo del 2021]. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>
26. Felman L. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev Cal Asist. 2018; 22(3): 133-140. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
27. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenares S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital central de Maracay. Rev Salud Pública. 2017; 21(2): 86-96. Disponible en: <https://revistas.psi.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151/17924>
28. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Séptima edición ed. S.A IE, editor. México: Mc Graw Gill; 2018.
29. Vara A. 7 pasos para una tesis exitosa desde la idea inicial hasta la sustentación. Primera Edición ed. Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2015.
30. INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos.*. Revista Medica

Herediana [Internet]. 16sep.2013 [citado 17 mayo del 2022]; 4(3). Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/424>

31. Urrutia S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote, 2016. [Tesis de grado]. Chimbote: Universidad Los Ángeles de Chimbote.; 2016 [Citado 5 mayo del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

ANEXOS

Anexo n° 1



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, identificada con DNI, manifiesto haber sido informado y acepto participar voluntariamente de la investigación titulada “Satisfacción del usuario relacionado con la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama, Chiclayo-2020; la cual tiene como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama, Chiclayo-2020.

Asimismo, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informada de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Participante

DNI:

Investigador

DNI:



CUESTIONARIO

CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES CON CÁNCER DE MAMA, CHICLAYO-2020

Estimado Señor (Sra.) esta encuesta tiene como objetivo obtener la información sobre la calidad del cuidado enfermero.

DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: M () F ()

Grado de instrucción: Analfabeta () Primaria ()
 Secundaria () Superior ()

Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()
 Conviviente ()

INSTRUCCIONES:

Por favor marca en cada pregunta la respuesta que creas conveniente, según las siguientes situaciones:

D: Deficiente

R: Regular

B: Bueno

I. RELACIONES INTERPERSONALES:

	B	R	D
1. A su ingreso al servicio el personal lo/la saluda respetuosamente.	3	2	1
2. Siente usted que el personal le brinda comodidad cuando espera su turno de atención.	3	2	1
3. El personal de enfermería lo atiende y escucha con respeto y empatía.	3	2	1
4. Durante su permanencia en servicio, el personal de enfermería le llama por su nombre.	3	2	1
5. El enfermero(a) brinda una comunicación amable y sincera durante y su estadía en el servicio.	3	2	1

6. Considera usted que el trato brindado por el personal de enfermería fue amable, cálido, respetuoso.	3	2	1
7. El enfermero (a) acude cuando lo necesita.	3	2	1
8. El enfermero (a) mantiene en reserva la información que usted le da.	3	2	1
9. El enfermero (a) mantiene un trato amable, cortes, respetuoso y favorece confianza y seguridad en su cuidado.	3	2	1

II. INFORMACIÓN

	B	R	D
10. Qué opina sobre la información que recibió por parte de la enfermera (o).	3	2	1
11. El enfermero (a) brinda información clara, suficiente y oportuna sobre su estado de salud para calmar sus temores y/o dudas.	3	2	1
12. El enfermero (a) brinda información adecuada y oportuna con respecto los pasos que debe seguir para acceder a cualquier otro servicio.	3	2	1
13. La orientación y explicación brindada fue sencilla con respecto a su tratamiento.	3	2	1
14. El enfermero (a) explica a los pacientes y/o familiares con sencillez y claridad al realizar los procedimientos.	3	2	1
15. Considera usted que existe una comunicación adecuada entre la enfermera(o) y el paciente: Lo entiende cuando le explica sobre su enfermedad y tratamiento.	3	2	1

III. ACCESIBILIDAD Y TIEMPO:

	B	R	D
16. Considera que es fácil y rápido ser atendido.	3	2	1
17. Considera usted que los ambientes del servicio, se encuentran limpios, ventilados, iluminados y cerca al ambiente donde Ud. Se encuentra.	3	2	1
18. Considera que el espacio de espera para la atención es cómodo.	3	2	1
19. Considera usted que las áreas del servicio son accesibles, adecuados y privados para la atención.	3	2	1

20. Considera usted que el servicio cuenta con los consultorios y el personal suficiente para satisfacer las necesidades de salud diariamente.	3	2	1
21. Considera que usted que el tiempo que utilizo la enfermera (o) fue suficiente para su atención.	3	2	1
22. Usted considera que se respetó el turno de llegada para ser atendido.	3	2	1
23. La enfermera (o) para realizar un procedimiento lo hace en forma rápida.	3	2	1
24. Considera usted que el enfermero (a) administra medicamentos y realiza procedimientos a la hora indicada.	3	2	1
25. La enfermera acude a su llamado en forma oportuna.	3	2	1
26. Considera usted que los ambientes de hospitalización están cerca al ambiente de enfermería.	3	2	1

IV. COMPETENCIA CIENTÍFICO- TÉCNICA:

	B	R	D
27. Considera usted que la enfermera (o) del servicio es competente y tiene vocación de servir.	3	2	1
28. El enfermero (a) mostro interés y disposición en resolver sus problemas o necesidades.	3	2	1
29. Considera usted que recibió un buen cuidado por parte de la enfermera (o).	3	2	1
30. El enfermero (a) demuestra seguridad al realizarle los procedimientos al paciente.	3	2	1
31. Considera usted que la enfermera que lo cuida tiene capacidad profesional como: Conocimientos, inteligencia, experiencia y habilidad.	3	2	1
32. La enfermera(o) brinda un cuidado personalizado y de calidad.	3	2	1
33. El enfermero (a) demuestra conocimiento de los equipos e instrumentos utilizados en el cuidado que le brinda.	3	2	1
34. El enfermero (a) coordina entre colegas y personal integrante del equipo respecto a los cuidados procedimientos y tratamientos.	3	2	1
35. El enfermero cuida a todos los pacientes por igual sin distinción de sexo, raza, condición social.	3	2	1
36. Considera usted que los enfermeros revisaban y controlaban con frecuencia los aparatos que usted tiene colocado.	3	2	1

V. COMODIDAD, SEGURIDAD Y CONFIANZA:

	B	R	D
37. La enfermera (o) le brindo comodidad, seguridad y tranquilidad durante su estadía en el servicio.	3	2	1
38. El enfermero (a) durante su examen/ aseo/ curaciones/ otros procedimientos, protege y cuida su intimidad.	3	2	1
39. El enfermero (a) se preocupa por mantener el orden de limpieza y comodidad en el ambiente hospitalario.	3	2	1
40. El enfermero (a) cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/ procedimientos/ tratamiento.	3	2	1
41. Usted considera que es necesario y recomendable que exista armonía y amabilidad dentro del equipo de salud.	3	2	1
42. El enfermero (a) coordina con el equipo para brindarle comodidad y confort.	3	2	1
43. El enfermero (a) es oportuno en la realización de sus análisis y/o procedimientos, traslado.	3	2	1
44. La enfermera (o) abastece de recursos y/o material para su cuidado (atención) oportuno y rápido.	3	2	1
45. Como considera usted que fueron atendidas sus necesidades de higiene.	3	2	1
46. El personal de enfermería se ha preocupado porque tenga un descanso.	3	2	1

Nivel Bueno: de 94 - 138 puntos.

Nivel Regular: 47 - 93 puntos.

Nivel Deficiente: 01- 46 puntos.

Anexo N° 3

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO “CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES CON CÁNCER DE MAMA CHICLAYO -2020”

Autor: Urrutia Mundaca Silvia

Objetivo del instrumento: Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería por dimensiones, en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.

Población y muestra: 140 pacientes con cáncer de mama que reciben quimioterapia en el centro especializado ONCORAD.

Forma de administración: Individual

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Descripción del Instrumento: consta de 46 preguntas divididas en 5 dimensiones del cuidado: relaciones interpersonales, información, accesibilidad y tiempo, competencia científico- técnica y la dimensión seguridad, comodidad y confianza.

VALIDEZ

El instrumento fue validado mediante juicio de 3 expertos haciendo uso de un formulario adhoc para consolidar datos, esto permitió realizar las modificaciones necesarias de acuerdo a las sugerencias dadas. Para luego aplicar 10 encuestas piloto a quienes no formaran parte del estudio.

CONFIABILIDAD

Estadística de fiabilidad

N° de ítems	Alpha de Crombach
46	0,980



CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN PACIENTES CON CÁNCER DE MAMA CHICLAYO-2020

Estimado Señor (Sra.) en esta parte de la encuesta se quiere medir el grado de satisfacción que siente al ser cuidado y/o atendido por el enfermero.

INSTRUCCIONES:

Por favor marque en cada pregunta la respuesta que creas conveniente, según las situaciones presentadas:

S: Satisfecho

PS: Poco Satisfecho

I: Insatisfecho

	S	PS	I
I. TRATO QUE PROPORCIONA AL PACIENTE	3	2	1
1. Está satisfecho con la amabilidad que lo atendió la enfermera.	3	2	1
2. La enfermera le contesto amablemente a sus preguntas.	3	2	1
3. La enfermera que lo atendió le hizo sentir como un ser único y especial.	3	2	1
4. La enfermera que lo atendió lo llamo por su nombre	3	2	1
5. La enfermera le mostro interés al atenderlo.	3	2	1
II. CALIDAD Y TÉCNICA DEL CUIDADO.			
6. Está satisfecho con la información que recibió de la enfermera acerca de su estado de salud.	3	2	1
7. La información que recibió su salud le ayudo a calmar sus dudas.	3	2	1
8. Está contento con la consejería que le dan acerca de su enfermedad y tratamiento.	3	2	1
9. Está satisfecho con la orientación que recibe de la enfermera para realizar algún procedimiento.	3	2	1
10. La enfermera lo orienta para la realización de algún trámite.	3	2	1
11. Está satisfecho con la educación que recibió de la enfermera al momento del alta.	3	2	1
12. Está satisfecho en el modo en que el personal de enfermería presto atención a su consulta.	3	2	1

III. DISPONIBILIDAD			
13. Está satisfecho con el tiempo de atención que le dedico la enfermera.	3	2	1
14. Está satisfecho con los ambientes de oncología. (Iluminación, ventilación, limpieza, cercanía)	3	2	1
15. Está satisfecho con el tiempo que utilizo la enfermera para acudir a su llamado.	3	2	1
16. Está satisfecho con el tiempo que esperó para recibir la atención de la enfermera.	3	2	1
IV. CONTINUIDAD DEL CUIDADO			
17. Se siente satisfecho con la capacidad profesional de la enfermera.	3	2	1
18. Se siente satisfecho con la eficacia y resolución de sus cuidados de salud por parte de la enfermera.	3	2	1
19. Se siente satisfecho con el respeto a su intimidad que le mostro la enfermera.	3	2	1
20. La enfermera que lo cuida conoce su trabajo.	3	2	1
21. Se siente satisfecho con el cuidado que le brindo la enfermera de turno.	3	2	1
V. RESULTADOS			
22. Está satisfecho con la comodidad y limpieza en el servicio.	3	2	1
23. Está satisfecho con el equipamiento, instrumentos y aparatos médicos en el servicio.	3	2	1
24. Está satisfecho con la capacidad de hospitalización en el servicio.	3	2	1
25. Está satisfecho con la confianza y seguridad que le inspiró la enfermera.	3	2	1
26. Se siente satisfecho con la apariencia y aspecto personal del personal de enfermería que lo atiende.	3	2	1
27. Está satisfecho con la privacidad de los ambientes del servicio.	3	2	1
28. La enfermera se presentó al momento de su ingreso al hospital.	3	2	1
29. La enfermera que lo cuida respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su curación.	3	2	1
30. Se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera (o).	3	2	1
31. Recomendaría usted a sus familiares y/o amigos para ser atendido en este hospital.	3	2	1

Satisfecho: 64 – 93 puntos.

Poco Satisfecho: 32 – 63 puntos.

Insatisfecho: 01 – 31 punto

Anexo N ° 5

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN PACIENTES CON CÁNCER DE MAMA CHICLAYO 2020”

Autor: Urrutia Mundaca Silvia

Objetivo del instrumento: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en pacientes con cáncer de mama en el centro especializado ONCORAD, Chiclayo-2020.

Población y muestra: 140 pacientes con cáncer de mama que reciben quimioterapia en el centro especializado ONCORAD.

Forma de administración: Individual

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Descripción del Instrumento: consta de 31 preguntas dirigidas a conocer la satisfacción del usuario en 5 dimensiones: trato que proporciona al paciente, calidad y técnica del cuidado, disponibilidad, continuidad del cuidado y resultados.

VALIDEZ

El instrumento fue validado mediante juicio de 3 expertos haciendo uso de un formulario adhoc para consolidar datos, esto permitió realizar las modificaciones necesarias de acuerdo a las sugerencias dadas. Para luego aplicar 10 encuestas piloto a quienes no formaran parte del estudio.

CONFIABILIDAD

Estadística de fiabilidad

Nº de ítems	Alpha de Crombach
31	0,970

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de
Independencia"

CARTA N°001-2021/FACSA-USS

Dr. Cristhian Vargas del Rio

Oncorad

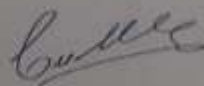
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mediante la presente le expreso nuestro cordial saludo institucional, a la vez presentarle a **RIVAS MONTALVO ANA ELIZABETH**, estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, que está realizando el proyecto de investigación denominado: "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO, EN PACIENTES CON CÁNCER DE MAMA CHICLAYO- 2020**", este proyecto es requisito fundamental en la asignatura de Investigación II.

Motivo por el cual, acudo a su despacho para solicitarle tenga a bien conceder el permiso a la estudiante para ejecutar el proyecto de investigación en la Institución que usted tan dignamente dirige.

Agradecido por la atención.
Sin otro particular, me despido de usted
Atentamente,



Mg. Cindy Elizabeth Vargas Cabrera
Directora de la Escuela Profesional de Enfermería



CHRISTIAN VARGAS DEL RIO
ONCORAD S.A.C.
DIRECTOR MEDICO
MEDICO RADIACION
CME 40519 DNE 21334

Recibido 23/06/21

● 23% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uss.edu.pe Internet	6%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
4	tesis.usat.edu.pe Internet	2%
5	repositorio.uladech.edu.pe Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%
7	repositorio.unjbg.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes