

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Nivel de Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Oncología del
Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:

Enfermería en Oncología

Autor:

Yesenia Arizabal Nina

Asesor:

Mg. Celeste Abigail Mauricio Esteban

Lima, 6 de julio del 2026

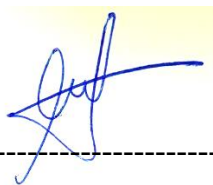
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Celeste Abigail Mauricio Esteban, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2025”** de la autora Yesenia Arizabal Nina tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 6 días del mes de julio del año 2026.



Mg. Celeste Abigail Mauricio Esteban

Nivel de Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
profesional de enfermería: Enfermería en Oncología

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'R. Moreno', is positioned above a horizontal line.

Mg. Ruth Moreno Leyva
Dictaminador

Lima, 6 de julio del 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema	2
Identificación del Problema.....	2
Objetivos de la Investigación	6
Justificación.....	7
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	11
Antecedentes de la Investigación	11
Marco Conceptual	13
Bases Teóricas	14
Definición de Términos	16
Metodología	18
Descripción del Lugar de Ejecución.....	18
Población y Muestra.....	18
Tipo y Diseño de Investigación	20
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	28
Proceso de Recolección de Datos.....	29
Procesamiento y Análisis de Datos	30
Consideraciones Éticas.....	30
Administración del Proyecto de Investigación	32
Referencias Bibliográficas	34
Apéndices.....	37

Resumen

El presente estudio titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Oncología del Hospital Antonio Lorena del Cusco” tuvo como objetivo evaluar el grado de conformidad de los pacientes con cáncer sobre la atención que recibieron en esa institución de salud. El estudio se sitúa dentro de un enfoque cuantitativo, es descriptivo, tiene un diseño no experimental y es de tipo transversal. La población se conformó por los usuarios del servicio de oncología, aplicándose el cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario externo del Ministerio de Salud del Perú (MINSA), teniendo como modelo SERVQUAL, que valora cinco aspectos: confianza, rapidez en la atención, protección, comprensión y elementos físicos. Antes de llevar a cabo la recopilación de datos, se llevaron a cabo encuentros de coordinación con la Administración del Hospital y la dirección del departamento de oncología, con el propósito de conseguir el permiso de la institución y organizar el uso de los instrumentos de forma ética y estructurada. Los resultados evidenciaron niveles variables de satisfacción, destacándose deficiencias en cuanto a la capacidad de respuesta y en los aspectos tangibles, principalmente por demoras administrativas y limitaciones en infraestructura. En Conclusión para evaluar la satisfacción del usuario es fundamental para diseñar estrategias de mejora continua orientadas a fortalecer la calidad del servicio y promover una atención humanizada en el Hospital Antonio Lorena del Cusco.

Palabras clave: satisfacción del usuario, oncología, calidad de atención, servicio hospitalario, atención humanizada.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

El cáncer es una de las razones principales de enfermedad y fallecimiento a nivel global. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2018 se contabilizaron 18,1 millones de casos nuevos y 9,5 millones de muertes debido a esta condición. Se proyecta que para el año 2040, la cantidad de nuevos casos anuales ascenderá a 29,5 millones y las muertes alcanzarán los 16,4 millones (Instituto Nacional de Cáncer [NIH], 2021) .

Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2021) anunció que en 2020 el cáncer impactó a 19,3 millones de individuos, provocando 10 millones de decesos y estableciéndose como la segunda razón de muerte a nivel global. La OMS alerta que en las próximas décadas los nuevos diagnósticos incrementarán cerca de un 50%. En cuanto a los tipos de cáncer, los más frecuentes son el cáncer de mama (11,7%), seguido por el cáncer de pulmón, colon y próstata.

La satisfacción de los pacientes con cáncer ha ganado mucha importancia a nivel global, ya que es un indicador clave de la calidad del cuidado médico y muestra cómo el paciente percibe la eficacia y la atención humana del servicio. Diversos estudios recientes evidencian que entre el 70 % y 85 % de los pacientes oncológicos en servicios hospitalarios reportan niveles altos de satisfacción cuando reciben una atención empática y continua (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021; Sepúlveda, 2022). Por el contrario, la falta de comunicación, las demoras y la sobrecarga asistencial se asocian con mayores índices de insatisfacción (Fernández, 2021; García, 2021). Las experiencias internacionales muestran en cuanto a la satisfacción este influye directamente en la adherencia terapéutica, la continuidad del tratamiento y la confianza hacia las instituciones de salud.

A nivel mundial, la satisfacción del paciente con cáncer se considera un parámetro fundamental de la calidad de los servicios de salud, puesto que muestra cómo percibe el paciente la empatía, la puntualidad y la seguridad de la atención que ha recibido. Estudios multicéntricos realizados en España, México y Chile entre 2020 y 2023 evidencian que entre el 72 % y 88 % de los pacientes oncológicos manifiestan satisfacción alta cuando la atención es humanizada y el personal mantiene una comunicación empática y clara (Fernández, 2021; García, 2021; Sepúlveda, 2022).

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) reporta que en los servicios oncológicos de América Latina, los niveles de satisfacción promedio alcanzan el 78 %, aunque persisten debilidades en infraestructura y tiempos de espera.

En este contexto, la felicidad del paciente con cáncer está relacionada de manera directa con la calidad de la atención que recibe, la constancia en el tratamiento y la fe que tiene en el equipo de salud. Estudios recientes desarrollados en hospitales de México y Perú confirman que la empatía del profesional de salud y la rapidez en la atención son los factores que más influyen en la percepción positiva del usuario (García, 2021; Ventura, 2021). Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Graham (2016), quien sostiene que la satisfacción es un elemento esencial para evaluar los resultados del tratamiento, pero que aún existen limitaciones en los mecanismos de medición confiable y válida (Braña, 2015).

En el ámbito nacional, el cáncer se presenta como una de las principales razones de fallecimiento en Perú. Durante el periodo 2010–2012, se registraron 64.243 casos nuevos (60.710 invasivos y 3.533 in situ) en Lima Metropolitana, siendo la tasa de incidencia general 216,9 por cada 100.000 habitantes, con predominio en mujeres (Cáceres, 2020).

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) reporta que las neoplasias más frecuentes en el país son el cáncer de cuello uterino, mama y próstata, los cuales, debido a su accesibilidad anatómica, podrían detectarse de manera temprana mediante programas de prevención (IEXP, 2021). No obstante, la limitada cobertura de los servicios especializados y la concentración de recursos en Lima generan desigualdades en la atención.

El Ministerio de Salud (MINSA), mediante la Resolución Ministerial N° 1003-2020, define el cáncer como un crecimiento desordenado de células que forma tumores capaces de invadir y metastatizar, representando una grave amenaza para la salud pública (Pinedo, 2021).

En relación con la satisfacción del paciente, Chávez (2018) halló que en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, el 81% de los pacientes con cáncer de tiroides manifestaron insatisfacción con la atención recibida, destacando las deficiencias en las dimensiones de fiabilidad (86,09%), capacidad de respuesta (84,3%) y empatía (79,7%) (18). Resultados similares reportó Ventura (2019) en EsSalud Ica, donde la satisfacción global de los pacientes oncológicos fue alta en el 84%, siempre que existió un trato humanizado y atención oportuna (Evangelista, 2019).

En la región Cusco, los estudios realizados evidencian una percepción de satisfacción solo moderada respecto a la calidad de atención. Cuba (2022) determinó que el 62% de los usuarios del Hospital Alfredo Callo Rodríguez presentaron un nivel de satisfacción regular, mientras que Valencia (2018) halló que en el Hospital Regional de Cusco el 66% de los pacientes estaban solo medianamente satisfechos con los servicios recibidos (Cuba, 2017a).

En el Hospital Antonio Lorena del Cusco, centro de referencia regional para la atención oncológica, se identifican limitaciones en infraestructura, equipamiento y personal especializado. Los pacientes expresan insatisfacción por la demora en la atención, la ineficiencia administrativa

(como colas en farmacia y verificación del SIS), y la falta de cobertura del tratamiento de radioterapia. Además, el personal de salud manifiesta sobrecarga laboral y escasez de implementos, factores que repercuten negativamente en la calidad percibida del servicio y, por ende, en la satisfacción de los usuarios (OPS, 2020).

Esta circunstancia provoca que numerosos pacientes prefieran recibir atención en diferentes localidades, especialmente en Lima, en su búsqueda de un servicio más eficiente y seguro. Por lo tanto, resulta fundamental analizar el grado de satisfacción de los usuarios que son atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena de Cusco, con el objetivo de reconocer los aspectos que afectan su percepción y proponer estrategias para una mejora constante.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025?

Problemas Específicos

¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes oncológicos atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología desde la dimensión seguridad del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos desde la dimensión empatía del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos desde la dimensión fiabilidad del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos desde la dimensión capacidad de respuesta del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos desde la dimensión aspectos tangibles del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025.

Objetivos Específicos

Identificar las características generales de pacientes oncológicos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología desde la dimensión seguridad del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología desde la dimensión empatía del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología desde la dimensión fiabilidad del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología desde la dimensión capacidad de respuesta del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología desde la dimensión aspectos tangibles del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025.

Justificación

El estudio actual se lleva a cabo para entender el grado de satisfacción de los pacientes que reciben atención en el área de oncología, una institución que se enfrenta a varios desafíos relacionados con su infraestructura, equipos y alcance de los servicios.

El cáncer se encuentra entre las principales razones de fallecimiento a nivel global y en Perú. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), se estimaron 18,1 millones de nuevos casos y 9,5 millones de muertes por cáncer a nivel global, con proyecciones que alcanzarán 29,5 millones de casos para el año 2040 (3). En las Américas, el cáncer es la segunda causa de muerte, con 3,8 millones de nuevos casos y 1,4 millones de fallecimientos anuales (OPS, 2020).

En el contexto nacional, el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN, 2020) reporta que las neoplasias más frecuentes son las de cuello uterino, mama y próstata (IEXP, 2021), mientras que el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) enfatiza que el cáncer constituye un grave problema de salud pública en el país (Pinedo, 2021).

En el ámbito local, los pacientes oncológicos del Hospital Antonio Lorena enfrentan largas esperas, deficiencias administrativas, falta de cobertura de radioterapias y escasez de personal especializado, lo que genera insatisfacción en la atención recibida (Braña, 2022). Así que, es fundamental analizar el grado de satisfacción de los usuarios para reconocer los elementos que influyen en la calidad del servicio y sugerir métodos de mejora constante.

Justificación Teórica

Desde una perspectiva teórica, la investigación se basa en la importancia de ampliar el entendimiento acerca de la satisfacción del paciente como un parámetro de calidad en el ámbito de la salud. De acuerdo con Avedis Donabedian, la satisfacción del usuario constituye un

componente esencial para evaluar la calidad de la atención sanitaria, ya que refleja la percepción del paciente sobre el servicio recibido (Prensa, 2021).

Asimismo, la investigación se apoya en la Teoría del Confort de Katherine Kolcaba, la cual plantea que el bienestar del paciente se logra cuando se satisfacen sus necesidades de comodidad física, psicoespiritual, social y ambiental (Kolcaba y Fox, 1999, cit. en 38). Esta idea ofrece una base teórica para entender de qué manera la atención compasiva y el trato humano del personal médico impactan de manera directa en la satisfacción de los pacientes con cáncer.

Por otro lado, autores como Mandarachi (2022) sostienen que la satisfacción está estrechamente vinculada a la adherencia terapéutica y al estado emocional del paciente durante su tratamiento, por lo que constituye un elemento fundamental en la mejora de la calidad de vida (Braña, 2022).

En este contexto, la investigación actual proporcionará pruebas prácticas que reforzarán el entendimiento teórico actual sobre la conexión entre la calidad del servicio, la satisfacción y el bienestar de los pacientes con cáncer.

Justificación Metodológica

Metodológicamente, la investigación es cuantitativa y utilizará una herramienta que ha sido aprobada por el Ministerio de Salud del Perú para evaluar la satisfacción de los usuarios externos, fundamentada en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo. Este instrumento evalúa cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Torres, 2020).

El estudio se desarrollará bajo un diseño descriptivo y transversal, lo que facilitará la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios que reciben atención en el servicio de

oncología de manera objetiva, evaluando cómo los pacientes perciben los distintos aspectos del servicio que han recibido.

Además, los resultados obtenidos servirán como referencia metodológica para futuras investigaciones relacionadas con la calidad de atención y satisfacción del paciente oncológico en otros hospitales del país, promoviendo la utilización de herramientas estandarizadas que garanticen la validez y confiabilidad de los datos.

Justificación Práctica y Social

Desde una perspectiva tanto práctica como social, la investigación resulta crucial para la comunidad de Cusco, ya que el cáncer es una enfermedad que impacta no solo el bienestar físico del individuo, sino también su ambiente emocional y familiar.

La evaluación del grado de satisfacción ayudará a identificar las principales falencias del servicio de oncología y a crear planes para mejorar constantemente la atención, fomentando un servicio más eficaz, humano y comprensivo.

Los hallazgos ayudarán al Hospital Antonio Lorena de Cusco a mejorar su administración, hacer más eficientes sus procedimientos administrativos y promover la formación del personal de salud en una atención más humana. De igual manera, los datos recopilados serán fundamentales para la formulación de decisiones y la creación de políticas hospitalarias enfocadas en la calidad de la atención al paciente.

De la misma manera, el estudio posee relevancia tanto académica como educativa, ya que funcionará como un recurso de referencia para aquellos estudiantes y profesionales en enfermería, medicina y administración de la salud que deseen analizar la satisfacción del paciente como un parámetro de calidad en hospitales.

Línea de Investigación

La investigación actual se sitúa dentro del ámbito de la Salud Pública y la Calidad en la Atención de Servicios de Salud, enfocándose particularmente en la subárea de Análisis de la Satisfacción del Usuario y la Calidad Percibida en Servicios Oncológicos. Esta línea tiene como objetivo fomentar la investigación sobre la vivencia del paciente y reforzar los métodos de mejora continua en los servicios de salud, ayudando así a alcanzar una atención que sea completa, humanizada y eficaz.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Sepúlveda (2022), en su investigación “Herramienta de evaluación de la satisfacción de pacientes oncológicos en terapia con quimioterapia en modalidad ambulatoria SAMBO14”, realizada en Marbella-España, buscó crear y confirmar un mecanismo para evaluar la satisfacción de los pacientes oncológicos que reciben atención ambulatoria. El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, abarcando a 148 pacientes. Los hallazgos evidenciaron una elevada confiabilidad del instrumento (α de Cronbach superior a 0,70) y una correcta validez de constructo. El autor concluye que la satisfacción del paciente oncológico depende en gran medida de la atención empática y la calidad del entorno hospitalario.

Fernández (2020), en su investigación titulada “Medición de la calidad de un servicio de voluntariado en hospitales oncológicos: grados de satisfacción de los pacientes oncológicos y sus familiares”, llevada a cabo en Madrid, España, analizó cómo perciben la calidad y la satisfacción 654 pacientes junto a sus seres queridos. Empleó un método tanto cuantitativo como cualitativo, realizando entrevistas organizadas. Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción (media de 9,3/10) y un 77% de disposición a recomendar el servicio. Concluyó que la atención humanizada y el acompañamiento emocional son determinantes en la satisfacción del paciente oncológico.

García (2020), en su investigación titulada “Satisfacción de pacientes con cáncer en relación al equipo médico”, llevada a cabo en el Hospital Juárez de México, tuvo como objetivo analizar la satisfacción en base a la información, el cuidado y la disposición del médico. El análisis realizado fue descriptivo y de tipo transversal, incluyendo a 176 pacientes. Se observó

que los pacientes tienen una percepción favorable sobre la atención médica, sin embargo, la carencia de comunicación y empatía provoca descontento. Se determina que la interacción entre el médico y el paciente es un elemento clave en la evaluación de la calidad de los servicios de oncología.

Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales

Chávez (2022), en la investigación “Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-Perú”, tuvo como meta establecer el grado de satisfacción de los pacientes diagnosticados con cáncer de tiroides. El enfoque del estudio fue no experimental, con una metodología descriptiva y transversal, abarcando a 267 personas en la muestra. Estos resultados mostraron un 81% de insatisfacción global, siendo estas dimensiones las más críticas la fiabilidad (86%) con la capacidad de respuesta (84%). Se concluye que es urgente fortalecer la empatía y la atención oportuna para mejorar la percepción del paciente.

Ventura (2020), en su investigación titulada “Atención de enfermería y contenido de pacientes con cáncer atendidos en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza-EsSalud Ica”, intentó establecer cómo se relacionan los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente. El estudio se llevó a cabo de manera descriptiva, con un enfoque cuantitativo y en un solo momento, teniendo como muestra a 32 pacientes. Los hallazgos demostraron que el 84% de los pacientes manifestó un alto nivel de satisfacción con el cuidado humanizado y la atención adecuada, subrayando el papel fundamental del personal de enfermería en la calidad que se percibe.

Valencia (2020), en su investigación “Grado de contenido de los usuarios que visitan consultorios externos del Hospital Regional Cusco”, evaluó el nivel de satisfacción general de

192 usuarios a través de encuestas organizadas. Los hallazgos mostraron que el 66% de los pacientes estaban razonablemente satisfechos, siendo las áreas de capacidad de respuesta y empatía las que lograron las calificaciones más bajas. Se llegó a la conclusión de que es fundamental optimizar la comunicación entre médicos y pacientes, así como disminuir los tiempos de espera en el servicio hospitalario.

Cuba (2017), en su investigación “Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas externas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, Cusco”, utilizó un enfoque descriptivo y transversal con 280 pacientes. Se halló que el 62% presentó un nivel de satisfacción regular y un 11% manifestó satisfacción alta. Las mayores deficiencias se encontraron en el tiempo de espera y en la atención administrativa. Se determina que la manera en que se evalúa la calidad en los hospitales regionales está estrechamente vinculada a la administración y la disposición del equipo de salud.

Marco Conceptual

Variable: Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario se refiere a cómo el paciente evalúa la atención que ha recibido, basada en sus expectativas y experiencias. Según Donabedian (1980), es un parámetro esencial para evaluar la calidad de la atención sanitaria, mostrando la efectividad del servicio desde el punto de vista del paciente. Para el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2020), la satisfacción del usuario se define como el “grado de cumplimiento de las expectativas del usuario respecto a la atención brindada, considerando factores técnicos, humanos y materiales del servicio”.

En este análisis, se examinará la satisfacción del usuario a través de cinco aspectos definidos en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del MINSA:

Fiabilidad: Cumplimiento del servicio ofrecido con exactitud y puntualidad.

Capacidad de respuesta: Rapidez y disposición del personal para atender al paciente.

Seguridad: Confianza, confidencialidad y respeto durante la atención.

Empatía: Trato amable, comprensión y atención personalizada hacia el paciente.

Aspectos tangibles: Estado de la infraestructura, equipamiento y presentación del personal.

Estas dimensiones permiten valorar la experiencia global del paciente y su percepción del servicio recibido en oncología.

Bases Teóricas

La investigación actual se basa en la Teoría del Confort propuesta por Katherine Kolcaba en 1999, la cual guía el ejercicio de la enfermería hacia la consecución del bienestar total del paciente. Esta idea sugiere que la comodidad es una vivencia instantánea y completa que ocurre cuando se cumplen las necesidades del paciente en las áreas física, psicoespiritual, social y ambiental.

Kolcaba plantea que existen tres tipos de confort:

Alivio: Se logra cuando una necesidad específica del paciente es satisfecha.

Tranquilidad: Se manifiesta cuando el paciente experimenta calma y seguridad en su entorno.

Trascendencia: Se alcanza cuando el paciente logra sobrellevar o superar su condición con esperanza y fortaleza interior.

Asimismo, la teoría identifica cuatro contextos en los cuales el confort puede manifestarse:

Físico: Relacionado con sensaciones corporales y alivio del dolor.

Psicoespiritual: Vinculado con la identidad, autoestima, fe o sentido de propósito.

Social: Asociado con las relaciones interpersonales y apoyo emocional.

Ambiental: Referido al entorno físico, temperatura, iluminación y limpieza.

En el ámbito hospitalario, especialmente en el servicio de oncología, la aplicación de esta teoría es fundamental, ya que los pacientes enfrentan procesos de enfermedad prolongados, tratamientos invasivos y desgaste emocional.

Por lo tanto, el equipo de enfermería se dedica a ofrecer atención que sea humana, comprensiva y adecuada en el momento correcto, lo cual ayuda al bienestar tanto físico como emocional del enfermo.

De acuerdo con la investigación actual, el nivel de satisfacción del paciente oncológico es un reflejo del bienestar que siente el individuo durante su tratamiento. A medida que se incrementa el grado de satisfacción, también se eleva el nivel de comodidad experimentado, lo que indica cuán efectivo es el cuidado proporcionado por las enfermeras y la calidad del servicio que ofrecen.

Esta propuesta, en consecuencia, ofrece la base conceptual que facilita entender la satisfacción del usuario no apenas como una opinión, sino como una reacción global frente a la atención proporcionada, relacionada de manera directa con la excelencia de los servicios de enfermería.

Definición de Términos

Satisfacción del usuario: Es la opinión positiva que forma el paciente sobre la atención brindada en el centro de salud. Se manifiesta cuando el servicio proporcionado satisface las expectativas y requerimientos del usuario.

Fiabilidad: Habilidad del equipo de salud para proporcionar el servicio prometido de forma exacta, eficaz y responsable, generando confianza en el paciente.

Capacidad de respuesta: Velocidad y disponibilidad del equipo para satisfacer las peticiones o requerimientos del paciente, mostrando eficacia y dedicación.

Seguridad: Sensación de confianza y protección que experimenta el paciente al recibir atención, asegurando su integridad física, emocional y la confidencialidad de su información.

Empatía: Capacidad del personal de salud para entender los sentimientos e inquietudes del paciente, ofreciéndole un trato cordial, respetuoso y humano.

Aspectos tangibles: Elementos visibles del servicio que influyen en la percepción del paciente, como la infraestructura, limpieza, mobiliario, señalización, equipamiento y presentación del personal.

Confort: Estado de bienestar integral experimentado por el paciente cuando sus necesidades físicas, psicoespirituales, sociales y ambientales son satisfechas (Kolcaba, 1999).

Paciente oncológico: Persona diagnosticada con cáncer que requiere tratamiento especializado, seguimiento médico constante y cuidados integrales por parte del personal de salud.

Calidad en el cuidado: Conjunto de atributos que posibilitan que la atención médica satisfaga las expectativas y requerimientos del paciente, asegurando seguridad, puntualidad, efectividad y un trato humano.

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El estudio que se presenta a continuación se llevó a cabo en el Hospital Antonio Lorena de Cusco, un centro de salud público de Nivel III-1, que está bajo la supervisión del Ministerio de Salud de Perú (MINSA). Este centro médico está situado en la Avenida de la Cultura N. ° 710, en el distrito de Wanchaq, en la provincia y región de Cusco, y representa el principal punto de referencia para el tratamiento de enfermedades complicadas en el sur del país.

El Hospital Antonio Lorena tiene una infraestructura moderna y brinda servicios. con especialización en gineco-obstetricia, pediatría, cirugía, medicina interna y oncología. La prestación de servicios de oncología atiende a pacientes con diferentes tipos de neoplasias malignas, ofreciendo diagnóstico y control médico constante, cuidados paliativos y tratamientos de quimioterapia. Se brinda atención a pacientes ambulatorios y hospitalizados, la mayor parte de ellos están afiliados al Seguro de Salud Integral (SIS).

El estudio se ejecutó en este servicio, debido a que representa el principal punto de atención de pacientes oncológicos de la región Cusco, donde se evidencian diversas percepciones respecto a la calidad y satisfacción con el servicio recibido.

Desde enero hasta diciembre fue el período de ejecución del proyecto del año 2025, etapa en la que se llevaron a cabo las fases de recopilación de información, elaboración del informe final, análisis de datos desde una perspectiva estadística y procesamiento de datos.

Población y Muestra

Población

La población del presente estudio estuvo conformada por los pacientes atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena del Cusco durante el año 2025. Según datos

proporcionados por la unidad de estadística del hospital, se registró una población aproximada de 261 pacientes.

Muestra

Conforme a la unidad de estadística del Hospital Antonio Lorena del Cusco, la población analizada está constituida por todos los pacientes que visitan el servicio de oncología de dicho hospital, y que cumplen con los criterios de inclusión. Según datos de la unidad de estadística se reciben alrededor de 261 pacientes. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una probabilidad de éxito y fracaso de 0.5.

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

Donde:

n=tamaño de la muestra

N= 261 (Población)

Z= 1.96 (Nivel de confianza del 95%)

p= 0.5 (probabilidad de éxito)

q= 0.5 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 (margen de error)

Aplicando la fórmula

$$n = \frac{261(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(261 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 153.08$$

$$n = 153$$

Por lo tanto, la muestra del estudio estuvo conformada por 153 pacientes, seleccionados mediante muestreo probabilístico.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- ✓ Usuarios externos encuestados: Ambos sexos, mayores de 18 años de edad, en el momento que acuden a una atención en salud.
- ✓ Usuario externo que brinda su aprobación para la encuesta.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Paciente que no pertenece a la especialidad de Oncología.
- ✓ Pacientes con deterioro cognitivo.
- ✓ Paciente que no desee ser parte del estudio.

Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para describir la realidad del fenómeno de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2019). Es de tipo descriptivo, ya que busca especificar las características del nivel de satisfacción de los usuarios sin establecer relaciones causales entre variables (Arias, 2018).

El diseño es no experimental, porque las variables se observan en su contexto natural, sin manipulación por parte del investigador (Sampieri et al., 2019). Además, es de corte transversal, pues la información se recolectó en un solo momento del tiempo, correspondiente al año 2025.

En síntesis, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Su propósito es determinar el grado de satisfacción de los usuarios que reciben atención en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena en Cusco.

Formulación de Hipótesis

Dado que el análisis es de una única variable, no se plantean hipótesis estadísticas. En vez de eso, se propone la pregunta de investigación siguiente:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología?

Identificación de Variables

Variable única: Nivel de satisfacción del usuario.

Definición conceptual: Es la percepción global que tiene el usuario sobre la atención recibida en el establecimiento de salud, en función del cumplimiento de sus expectativas y necesidades (Donabedian, 1980).

Definición operacional: Se medirá mediante el Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo del MINSA, que considera las siguientes dimensiones:

- ✓ Fiabilidad.
- ✓ Capacidad de respuesta.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Empatía.
- ✓ Aspectos tangibles.

Cada dimensión incluye ítems valorados en escala tipo Likert, cuyos resultados permitirán determinar el nivel global de satisfacción del usuario.

Operacionalización de Variables

VARIABLE	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala	Expresión Parcial	Expresión Final
Satisfacción (Expectativa)	Es lo que el usuario espera del servicio que brinda el hospital. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa.	Fiabilidad	Que el personal de informe le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Regularmente insatisfecho	Ordinal	Muy insatisfecho (de 1 a 5 puntos) Insatisfecho (de 6 a 10 puntos) Regularmente insatisfecho (de 11 a 15 puntos) Ni Satisfecho Ni insatisfecho (de 16 a 20 puntos) Satisfecho (de 21 a 25 puntos) Muy Satisfecho (de 26 a 30 puntos) Altamente Satisfecho (de 31 a 35 puntos)	Muy insatisfecho (de 1 a 22 puntos) Insatisfecho (de 23 a 44 puntos) Regularmente insatisfecho (de 45 a 66 puntos) Ni Satisfecho Ni insatisfecho (de 67 a 88 puntos) Satisfecho (de 89 a 110 puntos) Muy Satisfecho (de 111 a 132 puntos) Altamente Satisfecho
			Que la cita con el médico sea en el horario previsto.	(3) Ni Satisfecho ni insatisfecho			
			Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	(4) Satisfecho			
			Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	(5) Muy satisfecho (6) Altamente satisfecho			
			Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	(7) Muy insatisfecho			
		Capacidad de respuesta	Que la atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	(1) Insatisfecho (2) Regularmente insatisfecho	Ordinal	Muy insatisfecho (de 1 a 4 puntos) Insatisfecho (de 5 a 8 puntos) Regularmente insatisfecho (de 9 a 12 puntos)	
			Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	(3) Ni Satisfecho ni insatisfecho			
			Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	(4) Satisfecho (5) Muy satisfecho (6)		Ni Satisfecho ni insatisfecho (de 13 a 16 puntos)	

			Que la atención en farmacia sea rápida.	Altamente satisfecho (7) Muy insatisfecho		Satisfecho (de 17 a 20 puntos) Muy satisfecho (de 21 a 24 puntos) Altamente satisfecho (de 25 a 28 puntos)	(de 133 a 154 puntos)
	Seguridad		Que durante su consulta en el consultorio se mantenga la privacidad.		Ordinal	Muy insatisfecho (de 1 a 4 puntos)	
			Que el médico le efectúe un exhaustivo y detallado examen físico debido al inconveniente de salud que justifique su atención.			Insatisfecho (de 5 a 8 puntos) Regularmente insatisfecho (de 9 a 12 puntos) Ni Satisfecho ni insatisfecho (de 13 a 16 puntos) Satisfecho (de 17 a 20 puntos) Muy satisfecho (de 21 a 24 puntos) Altamente satisfecho (de 25 a 28 puntos)	
			Que el doctor le dé el tiempo que necesite para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.				
			Que el doctor que lo atenderá le transmita confianza.				
	Empatía		Que el personal de consulta externa lo atienda con respeto, amabilidad y paciencia. Que el doctor que lo atenderá demuestre interés en resolver su problema de salud.		Ordinal	Muy insatisfecho (de 1 a 5 puntos) Insatisfecho (de 6 a 10 puntos) Regularmente Insatisfecho (de 11a15 puntos)	

			Que usted entienda la explicación que su médico le dará acerca del resultado de la atención o el problema de salud.			Ni Satisfecho Ni insatisfecho (de 16a20 puntos) Satisfecho (de 21a25 puntos) Muy Satisfecho (de 26a30 puntos) Altamente Satisfecho (de 31a35 puntos)	
			Que usted entienda la explicación que le dará el doctor sobre el tratamiento al que se someterá, incluyendo el tipo de medicamento y sus efectos negativos.				
			Que usted entienda lo que el doctor le explique acerca de los procedimientos o análisis que se le llevarán a cabo.				
		Aspectos tangibles	Que los carteles, señalizaciones y flechas en la consulta externa sean apropiados para guiar a los pacientes.		Ordinal	Muy insatisfecho (de 1 a 4 puntos) Insatisfecho (de 5 a 8 puntos) Regularmente insatisfecho (de 9 a 12 puntos) Ni Satisfecho ni insatisfecho (de 13 a 16 puntos) Satisfecho (de 17 a 20 puntos) Muy satisfecho (de 21 a 24 puntos) Altamente satisfecho	
			Que la consulta externa dispone de personal para asesorar e informar a los pacientes y sus acompañantes.				
			Que los consultorios tengan a su disposición los materiales y equipos necesarios para brindar atención.				

			Que el consultorio y la sala de espera estén limpios y confortables.			(de 25 a 28 puntos)	
--	--	--	--	--	--	---------------------	--

Operacionalización de Variables No Implicadas

Variable	Definición	Categoría de indicador	Naturaleza	Escala
Edad	Total de años que se han cumplido desde el nacimiento hasta la recolección de datos para la investigación.	➤ 18 – 30 años ➤ 31 – 50 años ➤ 51 a más años	Cuantitativa	Intercalar
Sexo	Rasgo biológico que distingue a un hombre de una mujer.	➤ Varón ➤ Mujer	Cualitativa	Nominal
Estado Civil	Se refiere a la situación de los individuos en función de sus vínculos con el núcleo familiar.	➤ Soltero (a) ➤ Conviviente ➤ Casado (a) ➤ Viudo (a)	Cualitativa	Nominal
Grado de instrucción	El nivel más alto de estudios que ha completado el paciente oncológico.	➤ Sin estudios ➤ Primaria ➤ Secundaria ➤ Superior Técnico ➤ Superior Universitario.	Cualitativa	Ordinal
Ingreso económico familiar mensual	Suma monetaria que se logra a través de un trabajo específico en la familia de los usuarios del Hospital Antonio Lorena.	➤ Menos de 750.00 soles. ➤ De 751 a 1499.00 soles. ➤ De 1500 a más soles.	Cuantitativa	Intercalar
Tipo de cáncer	Se les conoce en general con el nombre de los tejidos u órganos en los que se generan los cánceres.	➤ Mama ➤ Útero ➤ Próstata ➤ Estomago ➤ Hígado ➤ Colon	Cualitativo	Nominal
Estados del cáncer	Determinar el estadio ayuda a identificar dónde está ubicado	➤ Estadio 0 ➤ Estadio I	Cualitativo	Ordinal

	el cáncer, si se ha propagado y hacia dónde, y si afecta otras partes del cuerpo.	➤ Estadio II ➤ Estadio III ➤ Estadio IV		
--	---	---	--	--

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

Instrumento

Para la recolección de la información, se utilizó el cuestionario SERVQUAL el mismo que estará estructurado de la siguiente manera:

Muestra los datos generales del encuestado.

Las preguntas sobre las percepciones del servicio que espera recibir, en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco.

El cuestionario se conforma del nivel de satisfacción que incluye 22 preguntas cada una de ellas estructuradas en una escala de Likert, del 1 al 7, en donde 1 corresponde a la menor calificación y 7 a la mayor calificación y estas están distribuidas en 5 dimensiones:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Validez y Confiabilidad. El presente estudio empleó el "Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo", que fue desarrollado y validado por el Ministerio de Salud peruano (MINSA) siguiendo la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (R.M. N.º 527-2011/MINSA).

Este instrumento fue diseñado para el contexto nacional peruano, y ha sido ampliamente validado en investigaciones de satisfacción de usuarios en diversos hospitales públicos del país, demostrando adecuadas propiedades métricas.

De acuerdo con los estudios reportados por el MINSA (2015), el cuestionario presenta una validez de constructo confirmada mediante análisis factorial exploratorio, que sustenta la estructura de las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Asimismo, los análisis estadísticos demostraron una consistencia interna alta, con un coeficiente alfa de Cronbach global de 0,91, evidenciando un nivel excelente de confiabilidad.

Por tratarse de ser un instrumento previamente validado y aplicado en el mismo contexto cultural y organizacional (establecimientos públicos de salud del Perú), no fue necesario realizar una nueva validación de contenido. Sin embargo, se revisó la adecuación semántica y contextual del cuestionario para un servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena del Cusco, verificando su pertinencia a la población de estudio.

Proceso de Recolección de Datos

Se obtuvo con antelación la aprobación institucional ante la Dirección del Hospital Antonio Lorena del Cusco para llevar a cabo el proceso de recolección de datos, mediante la entrega de una carta formal que detallaba los propósitos y la descripción del estudio. Después de conseguir la aprobación, se organizó junto con la dirección del servicio de oncología cómo y cuándo se aplicarían los cuestionarios.

Los datos fueron recolectados en el mismo hospital en el segundo semestre de 2025, durante las horas habituales de atención del servicio. Se les comunicaron los objetivos y el

alcance de la investigación a los participantes, garantizándoles que su participación sería confidencial y anónima.

Antes de contestar el cuestionario, cada paciente firmó un consentimiento informado que fue desarrollado de acuerdo con los principios éticos de la investigación. La puesta en práctica de la herramienta se llevó a cabo de forma presencial, usando encuestas autoadministradas y contando con el apoyo de la investigadora para cualquier duda.

Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos adquiridos fueron ingresados y codificados en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2019. Después, se procesaron utilizando la versión 25.0 del software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Se aplicaron estadísticas descriptivas, calculando frecuencias absolutas, porcentajes y medidas de tendencia central para cada dimensión del instrumento. Los resultados se expusieron a través de gráficos y tablas, lo que hizo más fácil la interpretación del grado de satisfacción general y de las cinco dimensiones analizadas.

Se identificaron los niveles de satisfacción (bajo, medio y alto) en base a la escala tipo Likert que se usó en el cuestionario. Luego, se examinaron los resultados teniendo en cuenta las metas del estudio.

Consideraciones Éticas

La investigación actual se llevó a cabo siguiendo los principios éticos universales de la bioética:

Autonomía: Se le comunicaron a cada participante los propósitos, procesos, beneficios y peligros del estudio, y aceptó de manera voluntaria participar al firmar el consentimiento informado.

Beneficencia: Se aseguró que el estudio no causara ningún perjuicio a los participantes y que sus resultados ayuden a incrementar la calidad de atención en el servicio de oncología.

No maleficencia: Se evitó cualquier situación que pudiera causar daño físico, psicológico o emocional a los pacientes.

Justicia: Se aseguró el trato equitativo a todos los participantes, sin discriminación alguna.

Además, se garantizó la privacidad de los datos recopilados, empleándolos solamente con fines académicos y de investigación.

Limitaciones del Proyecto

Se tienen en cuenta las siguientes restricciones que se detectaron durante la realización de la investigación:

La aplicación del instrumento se realizó en un solo hospital, por lo que los resultados no pueden generalizarse a otros establecimientos de salud.

Algunos pacientes presentaron fatiga o malestar físico durante la aplicación del cuestionario, lo que pudo afectar su disposición para responder. Los resultados solo muestran la percepción de satisfacción en el momento de la aplicación, no a través del tiempo, debido a que el estudio es transversal.

Finalmente, aunque el instrumento fue validado previamente por el MINSA, no se realizó un nuevo análisis factorial con la muestra local debido a limitaciones de tiempo y recursos.

Administración del Proyecto de Investigación

Cronograma de ejecución

Fases / Actividades	Agosto 2025	Septiembre 2025	Octubre 2025	Noviembre 2025
I. Planeamiento del estudio				
Revisión bibliográfica y antecedentes	X			
Formulación del problema, objetivos e hipótesis	X			
Elaboración del marco teórico	X	X		
Diseño metodológico y selección de la muestra	X	X		
Elaboración y validación de instrumentos		X		
II. Trabajo de campo				
Coordinación con el hospital / servicio de Oncología		X		
Aplicación de instrumentos (encuestas / entrevistas)		X	X	
Recolección y verificación de datos		X	X	
III. Procesamiento y análisis de datos				
Codificación y tabulación de datos			X	
Análisis estadístico e interpretación de resultados			X	
IV. Redacción del informe final				
Redacción de resultados, discusión y conclusiones			X	X
Revisión, corrección y formato final				X
Presentación y sustentación del informe final				X

Presupuesto

Presupuesto detalle	Unidad de medida	Costo unitario (S./)	cantidad	Costo (S./)
Recursos humanos				
Asesor estadístico	honorario	300	1	300.00
Equipos				
Internet	Mensualidad	80.00	4	320.00
Materiales				
Lapiceros	Unidad	1.00	50	35.00
Papel	Millar	30.00	1	30.00
Folder manilo con	Unidad	2.00	20	40.00
Faster				
Programa SPSS23	Unidad	30.00	1	30.00
Empastado	Unidad	30.00	4	120.00
Viáticos				
pasajes	unidad	5.00	200	100.00
otros				
Autorización del	unidad	100.00	1	100.00
Hospital.				
TOTAL.				1370.00

Referencias Bibliográficas

- Braña, A. (2022). *Breve Evolucion Historica del Cancer, Universidad Mayor de San Marcos*
<https://doi.org/10.33734/diagnostico.v59i2.226>.
- Cáceres, E. (2020). *Registro de Cáncer de Lima Metropolitana. Incidencia y Mortalidad 2010–2012. Ministerio de Salud* <https://portal.inen.sld.pe/registro-de-cancer-en-lima-metropolitana/>.
- Chávez, P. (2020). *Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n2.07>
- Cuba, A. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, Cusco-2022*
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/4795>.
- Cuba, A. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario atendido en los consultorios externos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, Cusco*
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/4795>.
- Evangelista, Q. (2022). *Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes con enfermedades oncológicas atendidos en el hospital IV agosto Hernández Mendoza- Essalud Ica mayo 2019. Tesis* <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2406>.
- Fernández, B. (2021). *Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: Niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias*
<https://doi.org/10.5209/PSIC.54437>.
- García, F. (2021). *Satisfaccion percibida por los pacientes en relacion al personal medico Mexico Juares.* <https://www.medigraphic.com/cgi->

bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=47988

IEXP. (2021). *Instituto Experiencia Paciente. Instituto Experiencia Paciente.*

<https://iexp.es/insights/que-es-la-experiencia-del-paciente-en-realidad/>.

M, Rvounm. (2020). *Tratamiento en pacientes con cáncer: impacto y adherencia.*

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3522>.

Mandarachi, M. (2020). *Nivel de satisfacción del paciente oncológico sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de quimioterapia ambulatoria en el INEN 2009 [Tesis]*

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/13024>.

NIH. (2021). *NIH. Instituto Nacional de cancer. [Online].*

<https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/paciente-oncologico>.

ONU. (2021). *Naciones Unidas. Naciones Unidas Noticias ONU.*

<https://news.un.org/es/story/2021/02/1487492#:~:text=En 2020 alcanzó a 19,50%25 más altos en 2040>.

OPS. (2020). *Organizacion Panamericana de la salud.*

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15716:country-cancer-profiles-2020&Itemid=72576&lang=es.

Pinedo, B. (2021). *Ministerio de Salud. El Peruano.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1474693/Resolución Ministerial N°1003-2020-MINSA CANCER.pdf>

Prensa, E. (2021). *Evaluando la calidad de la atención medica” México. Editorial Prensa*

Mexicana.1990. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Torres, M. (2022). *Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en*

el servicio de medicina nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci_arttext,

Lima; Peru.

Valencia, J. (2020). *Nivel de satisfacción de usuarios que acuden a consultorios externos del*

Hospital Regional Cusco <http://hdl.handle.net/20.500.12918/9009>.

Ventura, A. (2021). *Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes con enfermedades*

oncológicas atendidos en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza – EsSalud Ica

<https://hdl.handle.net/20.500.12990/4080>.

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Nº de Encuestas: **16**

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DE CONSULTA EXTERNA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Nombre del encuestador :

Establecimiento de Salud:

Fecha: ____/____/____

Hora de inicio: ____/____/____

Hora Final: ____/____/____

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Edad	18 - 30 años	1
	31-50 años	2
	51 a más años	3
2. Sexo	Varon	1
	Mujer	2
3. Estado Civil	Soltero(a)	1
	Conviviente	2
	Casado(a)	3
	Viudo(a)	4
4. Grado de Instrucción	Sin Estudios	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Ingreso Económico Familiar Mensual	Menos de 750.00 soles	1
	De 751.00 a 1499.00 soles	2
	De 1500.00 a más soles	3
6. Tipo de Cáncer	Mama	1
	Útero	2
	Próstata	3
	Estómago	4
	Hígado	5
	Colon	6
7. Estadios del Cáncer	Estadio 0	1
	Estadio I	2
	Estadio II	3
	Estadio III	4
	Estadio IV	5

ESCALA SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN SERVQUAL

Estimado usuario(a), queremos conocer su opinión sobre su satisfacción con la atención que recibió en el consultorio externo del Centro Oncológico Antonio Lorena de la región Cusco. Garantizamos la confidencialidad de su opinión. Agradecemos su colaboración.

Califique las expectativas que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de oncología. Utilice la escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor Calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					X		
2	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada						X	
3	E La atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el Centro oncológico.					X		
4	E El Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes					X		
5	E La farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico						X	
6	E La atención en el área de caja/farmacia sea rápida						X	
7	E La atención en el área de admisión sea rápida						X	
8	E El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto					X		
9	E Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					X		
10	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					X		
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso						X	
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud						X	
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza					X		
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia					X		
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia						X	
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia						X	

17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención						X	
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud						X	
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							X
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes						X	
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							X
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							X

Percepciones									
Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Oncología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
1	F ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?				X				
2	F ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				X				
3	F ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			X					
4	F ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?		X						
5	F ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					X			
6	R ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?						X		
7	R ¿La atención en el área de admisión fue rápida?						X		
8	R ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?			X					
9	R ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?				X				
10	S ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?			X					
11	S ¿El médico u otro profesional que lo atendió le realizaron un examen completo y minucioso?				X				
12	S ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				
13	S ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?				X				
14	E ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					X			
15	E ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					X			
16	E ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X		
17	E ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					X			
18	E ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					X			
19	T ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					X			
20	T ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?						X		
21	T ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?						X		
22	T ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X				

18

19

15

26

21

Apéndice B: Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos)

Expectativas:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	6	5	6	4	5	6	7	6	5	6	4	5	6	7	6	5	6	4	5	6	7	7
2	5	5	6	4	5	5	7	5	5	6	4	5	5	7	5	5	6	4	5	5	7	7
3	4	6	5	5	6	6	5	4	6	5	5	6	6	5	4	6	5	5	6	6	5	5
4	5	5	7	6	4	7	6	5	5	7	6	4	7	6	5	5	7	6	4	7	6	6
5	6	6	5	7	7	5	4	6	6	5	7	7	5	4	6	6	5	7	7	5	4	4
6	7	7	6	5	5	6	5	7	7	6	5	5	6	5	7	7	6	5	5	6	5	5
7	5	5	4	4	6	4	6	5	5	4	4	6	4	6	5	5	4	4	6	4	6	6
8	6	4	5	6	5	5	7	6	4	5	6	5	5	7	6	4	5	6	5	5	7	7
9	4	5	6	5	4	6	5	4	5	6	5	4	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5
10	2	6	5	4	5	5	6	2	6	5	4	5	5	6	2	6	5	4	5	5	6	6
11	5	7	6	6	6	6	5	5	7	6	6	6	6	5	5	7	6	6	6	6	5	5
12	6	5	7	5	7	7	6	6	5	7	5	7	7	6	6	5	7	5	7	7	6	6
13	7	6	5	5	5	5	7	7	6	5	5	5	5	7	7	6	5	5	5	5	7	7
14	7	5	5	6	6	6	5	7	5	5	6	6	6	5	7	5	5	6	6	6	5	5
...				...				...				...										
97	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	5	7	5	3	5	7	3
98	4	4	4	3	2	4	1	3	4	4	4	3	4	4	7	6	5	5	4	6	5	4
99	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	7	5	5	6	3	5	6	2

Formula

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

0,91

2

29,85

220,62

r

90

Perspectiva

[illegible]

97	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	5	7	5	3	5	7	3
98	4	4	4	3	2	4	1	3	4	4	4	3	4	4	7	6	5	5	4	6	5	4
99	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	7	5	5	6	3	5	6	2

α Coeficiente de confiabilidad del cuestionario: **0,90**

k: Numero de ítems del instrumento. **22**

Sumatoria de las varianzas de los ítems. **29,85**

Varianza total del instrumento. **215,3**

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido fue $\alpha = 0.90$ para los 22 ítems del cuestionario. Este valor se encuentra por encima del umbral de 0.90, por lo que se considera que el instrumento posee una excelente confiabilidad interna, indicando que los ítems presentan una adecuada homogeneidad y coherencia para medir la variable en estudio.

Apéndice D: Consentimiento informado

Acepto participar voluntariamente en el estudio voluntario “Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena – Cusco – periodo

2025''. Conducida por la alumna de la Universidad Peruana Unión, a fin de desarrollar proyecto de tesis para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad.

Yo, Yesenia Arizábal Nina identificada con D.N.I. N° 40717390 domiciliado en Psje. Los Geranios Urb. Marcavalle M – 10.

Declaro que:

He leído la hoja de información que se me ha entregado, he podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio, comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que mi participación es confidencial, comprendo que puedo retirarme del estudio:

- Cuando
- Sin tener que dar explicaciones

Por lo tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma - Participante

Firma - Investigador

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025

Problema	Objetivos	Variables	Metodología
Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2025? Problema específico 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes oncológicos atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la dimensión seguridad? 3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la dimensión empatía?	Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025. Objetivo específico 1. Identificar las características generales de pacientes oncológicos atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2025. 2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios desde la dimensión seguridad. 3. Determinar el nivel de satisfacción desde la dimensión empatía. 4. Determinar el nivel de satisfacción desde la dimensión fiabilidad. 5. Determinar el nivel de satisfacción desde la dimensión capacidad de respuesta.	Nivel de satisfacción del usuario Dimensiones: - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo: Descriptivo Corte: Transversal Población: Usuarios atendidos en el servicio de oncología del Hospital Antonio Lorena (261 pacientes aprox.) Muestra: Calculada según fórmula de poblaciones finitas Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL del MINSA (22 ítems, 5 dimensiones)

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la dimensión fiabilidad? 5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la dimensión capacidad de respuesta? 6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la dimensión aspectos tangibles?	6. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios desde la dimensión aspectos tangibles.		
--	--	--	--

Apéndice F: Autorización institucional

Solicito: Permiso para realizar

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DR: ABEL PAUCARMAYTA TACURI

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA

Yo, Yesenia Arizabal Nina, profesional de la carrera de Enfermería de la Universidad Peruana Unión, Identificada con DNI. N°40717390, con domicilio en pasaje los Geraneos Marcavella M-10 Ante Ud. me presento y expongo:

Que realizando mis estudios de especialización en Oncológico en la Universidad Peruana Unión, solicito a usted permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre, **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2025”** para optar el título de Segunda Especialidad Profesional de Oncología.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Cusco, 15 de noviembre del 2025

YESENIA ARIZABAL NINA
DNI N° 40717390