



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción
de enfermería en pacientes de la clínica Oncotacna de la
Ciudad de Tacna 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios
de salud

PRESENTADO POR:

Quezada Lujan, Betzy Daniela

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

DOCENTE ASESOR:

Dra. Anticona Valderrama, Daniela Milagros

<https://orcid.org/0000-0002-1189-4789>

Chincha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 10 de Febrero del 2026

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **Bach. Quezada Lujan, Betzy Daniela**, de la Facultad de salud, del programa Académico de ENFERMERIA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de enfermería en pacientes de la clínica Oncotacna de la Ciudad de Tacna 2025”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,



Firmado digitalmente por:
ANTICONA VALDERRAMA
DANIELA MILAGROS FIR 47152075
hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 11/02/2026 19:20:54-0500

Dra. Daniela Milagros Anticona Valderrama
DNI N° 47152075

Código ORCID N.º <https://orcid.org/0000-0002-1189-4789>

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Betzy Daniela Quezada Lujan identificado(a) con DNI N°48701822 en mi condición de estudiante del programa de estudios de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: Percepción de la calidad de atención y nivel de Satisfacción de Enfermería en los pacientes de la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna 2025, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

9%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Tacna, 09 de Marzo del 2026




QUEZADA LUJAN BETZY DANIELA
DNI: 48701822



0124621316



**NOTARIA
MALAGA CUTIPE ROSA MARIA
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL
DNI 48701822
Primer Apellido QUEZADA
Segundo Apellido LUJAN
Nombres BETZY DANIELA

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.


QUEZADA LUJAN, BETZY DANIELA
DNI 48701822

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 72258112 - Stefany Michely Apaza Pillco
Fecha de Transacción: 09-03-2026 12:19:06
Entidad: 10004854697 - MALAGA CUTIPE ROSA MARIA

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>
Número de Consulta: 0124621316



**DOCUMENTO
NO REDACTADO
EN ESTA NOTARIA**

CERTIFICADO: LA AUTENTICIDAD DE LA FIRMA QUE PRECEDE Y CORRESPONDE A DOÑA: **BETZY DANIELA QUEZADA LUJAN**, IDENTIFICADA CON D.N.I. N° **48701822**.- QUIEN IMPRIME SU HUELLA DIGITAL.- DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 108 DEL D. LEG. N° 1049, EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO. SE HA VERIFICADO LA HUELLA DACTILAR A TRAVES DEL SERVICIO BIOMETRICO QUE BRINDA EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL-RENIEC - DOY FE. TACNA, 09 DE MARZO DEL 2026.



Rosa Maria Malaga Cutipe
NOTARIA DE TACNA - ABOGADA
MAT. C. N. T. N° 9



DEDICATORIA

A mi bebe que esta en el cielo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por acompañarme en cada momento y darme la fuerza necesaria para no rendirme.

A mi pareja Anthony por su apoyo, comprensión y ayuda constante en este trayecto.

A mi asesora, Daniela Milagros Anticona Valderrama por su guía, dedicación y confianza brindada a lo largo del desarrollo de esta investigación.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de enfermería en pacientes de la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Se realizó este estudio para tener una idea de la percepción de la calidad de atención en la clínica Oncotacna y así obtener datos sobre la atención brindada y con esto se podrá realizar las mejoras necesarias. Por otro lado, a nivel local, generaremos un antecedente sobre la calidad de atención y nivel de satisfacción en la ciudad de Tacna para futuras investigaciones. Para ello, se aplicó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo correlacional. La muestra por conveniencia estuvo conformada por 80 pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna. Por consiguiente, los datos fueron recolectados mediante encuestas estructuradas que fueron, posteriormente, analizadas de forma descriptiva e inferencial. En cuanto a los resultados, El 73.8% del total de la población tuvo una percepción de calidad de atención buena y con respecto al nivel de satisfacción el 82.5% del total de encuestados tuvo una satisfacción alta, asimismo se obtuvo que existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción con un $p = 0.003$, además se halló un coeficiente de correlación de 0.329 siendo así que existe una correlación positiva. Esto nos indica que a mayor percepción de calidad de atención mayor nivel de satisfacción presentan los pacientes.

Palabras claves: Calidad de atención, nivel de satisfacción, percepción, pacientes

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the perception of quality of care and the level of satisfaction with nursing care among patients at the Oncotacna clinic in the city of Tacna in 2025. This study was conducted to gain insight into the perception of quality of care at the Oncotacna clinic and thus obtain data on the care provided, which will enable the necessary improvements to be made. On the other hand, at the local level, we will generate background information on the quality of care and level of satisfaction in the city of Tacna for future research. To this end, a quantitative, non-experimental, correlational design was applied. The convenience sample consisted of 80 patients treated at the Oncotacna clinic in the city of Tacna. Consequently, the data were collected through structured surveys, which were subsequently analyzed descriptively and inferentially. The results showed that 73.8% of the total population perceived the quality of care to be good, and with regard to the level of satisfaction, 82.5% of the total number of respondents reported high satisfaction. It was also found that there is a statistically significant relationship between the perception of quality of care and the level of satisfaction with a $p = 0.003$. In addition, a correlation coefficient of 0.329 was found, indicating a positive correlation. This tells us that the higher the perception of quality of care, the higher the level of satisfaction among patients.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, perception, patients

ÍNDICE GENERAL

INDICE

CONSTANCIA DE APROBACIÓN.....	II
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
2.1. Descripción del problema.....	17
2.2. Pregunta de investigación general.....	19
2.3. Pregunta de investigación específicas.....	19
2.4.1. Objetivo general.....	20
2.4.2. Objetivos específicos.....	20
2.5. Justificación e importancia.....	20
2.6. Alcances y limitaciones.....	22
MARCO TEÓRICO.....	24
3.1. Antecedentes.....	24
3.2. Bases teóricas.....	32
3.3. Marco conceptual.....	39
METODOLOGÍA.....	42
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	42
4.2. Diseño de la investigación.....	42
4.3. Hipótesis general y específicas.....	43
4.4. Identificación de las variables.....	44
4.5 Matriz de operacionalización de variables.....	45
4.6 Población - Muestra.....	49
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	50

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	56
V. RESULTADOS	57
5.1 Presentación de resultados descriptivos	57
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	70
6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis.	70
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	90
ANEXO N°2 : INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS Y CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	97
ANEXO 3: FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS	103
ANEXO 4: CARTA DE PRESENTACION	106
ANEXO 5: BASE DE DATOS.....	109
ANEXO 6: EVIDENCIA FOTOGRAFICA	111
ANEXO 7: INFORME TURNITIN	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Pag 54

Tabla 2. Niveles de la dimensión técnica sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 55

Tabla 3. Niveles de la dimensión interpersonal sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 56

Tabla 4. Niveles de la dimensión entorno sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 57

Tabla 5. Niveles de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025 Pag 58

Tabla 6. Descripción de la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 59

Tabla 7. Descripción de los niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión técnica de la variable percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 60

Tabla 8. Descripción de los niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión interpersonal de la variable percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 61

Tabla 9. Descripción de los niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la variable percepción de la calidad de atención de

los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 62

Tabla 10. Test de normalidad KS Pag 63

Tabla 11. Correlación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción Pag 64

Tabla 12. Correlación entre el nivel de satisfacción y la dimensión interpersonal Pag 65

Tabla 13. Correlación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnica Pag 66

Tabla 14. Correlación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno Pag 67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 54

Figura 2. Niveles de la dimensión técnica sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 55

Figura 3. Niveles de la dimensión interpersonal sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 56

Figura 4. Niveles de la dimensión entorno sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 57

Figura 5. Niveles de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025 Pag 58

Figura 6. Niveles de la variable percepción de la calidad de atención y la variable nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 59

Figura 7. Niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión técnica de la variable percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 60

Figura 8. Niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión interpersonal de la variable percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Pag 61

Figura 9. Niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la variable percepción de la calidad de atención de los pacientes

atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Pag 62

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención hace referencia a una atención integral, de carácter humano, técnico y especializado que se da al paciente cuya finalidad, por parte del servicio de enfermería, es brindar el bienestar y satisfacción al usuario que acude por nuestra atención. Para lograr esto se necesita contar con conocimientos, habilidades técnicas e interpersonales, así como la seguridad al momento de la atención (1).

Actualmente se ha visto una disminución de la empatía y la comprensión por parte del personal de salud hacia los pacientes y esto se ve reflejado en la percepción que los pacientes atendidos tienen hacia el establecimiento que los atendió. En el Perú la atención ginecológica incluye no solo patologías propias de la mujer, sino también prácticas preventivas tales como: papanicolaou, mamografía, entre otras. Además de procedimientos quirúrgicos en los que se incluye Aspirado Manual Endo Uterino (AMEU), legrados, conización, etc. En todos estos servicios que se brinda en el servicio de ginecología, la enfermera está presente y brinda una atención a las pacientes (2).

Debido a lo expuesto, la presente investigación busca determinar la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de enfermería en pacientes de la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. Con los datos encontrados se tendría información necesaria para objetivar la calidad de atención que se brinda y de esta manera mejorar en puntos clave la atención de las pacientes. Mejorando la calidad de atención influirá también en la salud de nuestras pacientes.

El trabajo de investigación realizado se conformó por los siguientes capítulos:

Capítulo I. Introducción; donde se redactó una introducción de lo que representa el proyecto de investigación

Capítulo II. Planteamiento del problema; se especifica la problemática de la investigación, se realiza la pregunta de la investigación general y específicos, se formulan los objetivos generales y específicos, la justificación de la investigación así como la importancia.

Capitulo III. Marco teórico; Se incluyen los antecedentes del estudio, las bases teóricas y el marco conceptual.

Capitulo IV. Metodología de la investigación; Se objetiva el tipo y diseño de la investigación, se redacta la hipótesis general y específicas, la variable así como su operacionalización, la población a evaluar, la técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente las técnicas de procesamiento de los datos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La percepción de la calidad de atención en enfermería de los pacientes nos da una visión general del sistema de salud en general. Se ve principalmente, que los pacientes sienten que existe una falta de carácter humano y una deficiencia con respecto al conocimiento teórico y práctico (3). Por otro lado, el nivel de satisfacción de los pacientes reflejará esta percepción que sienten los pacientes sobre la atención brindada y se verá afectada por factores como la comunicación, el trato, el ambiente y el profesionalismo de la enfermera (4).

En un estudio realizado por el Ministerio de Salud (MINSAL) de Chile a través de la Red Oncológica Nacional se investigó sobre los niveles de satisfacción con respecto a la calidad de atención de pacientes atendidos en el servicio de ginecología se determinó que el 54.8% de los pacientes referían un nivel moderado con respecto a la calidad de atención por parte del servicio de enfermería, y el 32.4% un nivel muy alto de satisfacción. Sin embargo el 43.2% referían que había aspectos que se podían mejorar, haciendo énfasis en el trato humano, comunicación verbal y en el seguimiento de paciente (5).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que los problemas gineco-oncológicos representa un problema de salud público en las mujeres, siendo el cáncer de cuello uterino un problema con prevalencia en aumento, estando en cuarto lugar de cáncer más común en mujeres. teniendo un 16% a nivel América Latina y el Caribe. Con respecto al cáncer de mama, este afecta a 1 de cada 8 mujeres. Otros problemas ginecológicos son los miomas que afectan hasta a un 70% de mujeres, de las cuales solo un 15% representa un problema real y debe ser intervenido y los legrados donde al menos 19% de las mujeres en edad fértil afirmaron que tuvieron que someterse a este procedimiento (6).

Según la American Nurse Association (ANA), las enfermeras son la entrada y el personal de salud más cercanos a la población, aquellas que permaneces más tiempo con el paciente y absuelven no solo sus dudas sino también las enfermedades. Determina que para brindar una buena calidad de atención se debe tener énfasis en la capacidad y competencia de la enfermera (7). Esta percepción de lo que el usuario percibe sobre la calidad de atención puede ser medida, ya sea por herramientas dadas por organismos internacionales como la World Health Organization (OMS) y adaptadas y modificadas para ser usadas en una población nacional y/o local (8).

En el contexto nacional, el Ministerio de Salud (MINSA) del Perú realizó una investigación para determinar el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención recibida en un centro de salud de una zona rural del Perú. Hallaron que el 59.4% de los encuestados estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida, mientras que el 40.6% estuvieron insatisfechos. Se puede ver que existe un porcentaje importante de pacientes que refieren una calidad de atención deficiente en un ámbito nacional (9) (10).

En un contexto local, se investigó en un hospital de Tacna, en el servicio de oncología la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brindó el servicio de enfermería. El 78.3% refirieron una percepción buena de la calidad de atención, en la dimensión interpersonal el 95% objetivó buena y con respecto al entorno el 68.3%. Por lo tanto, a nivel local los pacientes en su mayoría refieren que la atención por parte de la enfermera es buena en forma general y en la dimensión humana, sin embargo aun refieren que el entorno donde se les atiende es deficiente. A nivel local, esta investigación nos ayuda a ver que los pacientes aún no están satisfechos completamente con la atención recibida y por lo tanto determinar dirigir nuestra investigación haciéndose énfasis en estos puntos (11).

Identificar estos problemas y traducirlos estadísticamente nos va a brindar datos sobre los cuales debemos fortalecer y mejorar para poder brindar una mejor atención.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de enfermería en pacientes de la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025?

2.3. Pregunta de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación de la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025?

P.E.2:

¿Cuál es la relación de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025?

P.E.3:

¿Cuál es la relación de la dimensión entorno con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025?

2.4. Objetivo general y específicas

2.4.1. Objetivo general

Determinar la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de enfermería en pacientes de la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

2.4.2. Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar la relación de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

O.E.2:

Determinar la relación de la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

O.E.3:

Determinar la relación de la dimensión entorno con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

2.5. Justificación e importancia

2.5.1. Justificación

Justificación teórica:

El estudio de la investigación consideró la teoría de calidad de atención por Avedis Donabedian, enfocada en sus tres dimensiones, con la variable a estudiar: "percepción de la calidad de atención". La teoría por parte de Donabedian se centra en evaluar los servicios de salud a través de un modelo de tres componentes: estructura, proceso y resultados. La estructura se refiere a los recursos físicos y humanos (hospitales, personal, equipo); el proceso describe la interacción entre el paciente y los proveedores de salud; y los resultados son los efectos de la atención en el estado de salud del paciente.

Revisando antecedentes relacionados con la investigación, se pudo encontrar que en diferentes establecimientos de salud, especialmente los de ámbito privado, no cuentan con información adecuada sobre la percepción de la calidad de atención que brindan a los pacientes. Resaltar que de los trabajos de investigación analizados, los pacientes refieren haber tenido una mejor atención en establecimientos privados. Por lo tanto, se busca determinar cuál es la percepción que los pacientes que atendemos en el día a día tienen con respecto a nuestra atención brindada, se darán a conocer definiciones, importancia, dimensiones, etc., sobre la variable utilizada sustentado con las respectivas referencias bibliográficas.

Justificación práctica: La presente investigación recopilará datos que permitirán conocer y determinar cuál es la percepción que las pacientes atendidas por consultorio de ginecología de la clínica Oncotacna presentan sobre nuestro establecimiento de salud. Se podrá realizar esto cuando se analicen estadísticamente las variables utilizadas y relacionándolas a la realidad del problema. Así podremos tener una idea de la percepción que estas tienen sobre nuestra atención brindada y con ello podremos hacer las mejoras necesarias. Además, nuestra investigación generará un antecedente sobre la percepción de la calidad de atención en la ciudad de Tacna que se podrá usar para futuras investigaciones.

Justificación metodológica: La investigación realizada cuenta con sustento metodológico, ya que se logra definir el tipo, que es teórico; ya que generará fundamentos teóricos que luego se podrán llevar a la práctica. De diseño transversal - observacional para corroborar rápidamente la hipótesis planteada y posteriormente se podría llevar a un estudio experimental. Además especificamos la población a evaluar y a través de fórmulas estadísticas, determinar la muestra con la que se estudiará. Por último describiremos la técnica e instrumento de recolección de datos que se usará en la presente investigación.

2.5.2. Importancia

La percepción que tienen las personas con respecto a la calidad de atención que se brinda, tiene repercusión tanto en la evolución de la enfermedad, en la recuperación del paciente y también en permitir que los pacientes acudan nuevamente a nuestro establecimiento de salud. Por lo tanto es de importancia conocer esta percepción y clasificarla para ver el grado de relación que tiene con la calidad de atención que se brinda.

Con esta información también se contribuye al objetivo de desarrollo sostenible (ODS), especialmente el desarrollo sostenible número tres: salud y bienestar, ya que se busca promover una vida sana con metas específicas para reducir las enfermedades. A través del objetivo de ODS, se busca que todas las personas tengan acceso a una atención en salud y además de buena calidad. En este estudio se busca determinar este nivel de calidad de manera directa e indirecta. Mediante encuestas de percepción de la calidad y nivel de satisfacción respectivamente.

2.6. Alcances y limitaciones

2.6.1. Alcances

Alcance social:

La población de la investigación la conforman 80 pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. La investigación gira en torno de conocer la percepción que los evaluados tienen sobre la calidad de atención brindada y cuanta satisfacción presentan con esta atención, esto con la finalidad de conocer nuestras deficiencias y con esto mejorar la calidad de atención.

Alcance espacial o geográfico:

El estudio se realizó en la ciudad de Tacna, específicamente en la Clínica gineco – oncológica Oncotacna. Se logró analizar la realidad

de la localidad, se pudo obtener información sobre la población atendida en la clínica.

Alcance temporal:

La investigación se realizó durante el año 2025, en el cual se recolectaron datos mediante instrumentos de recolección de datos, se obtuvieron datos actualizados, bajo un enfoque transversal por lo tanto se muestran datos de la realidad de la población exclusivamente del periodo aplicado.

Alcance metodológico

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental y de corte transversal. Esto refiere que las variables no tuvieron manipulación directa, fueron observadas y aportan evidencia descriptiva y analítica que contribuirá a futuros estudios en relación con el tema abordado.

2.6.2. Limitaciones

El estudio presentó limitaciones en relación a su diseño metodológicos, debido al ser no experimental y de corte transversal, no se establecieron relaciones casuales entre las variables, por lo que se realizó únicamente la descripción y análisis de los datos obtenidos.

Una segunda limitación fue la recolección de datos mediante las encuestas, ya que los pacientes se rehusaban a responder los cuestionarios y algunos pocos no completaban en su totalidad las encuestas por lo que se tuvo que contactar a los pacientes para que puedan completarlo.

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. *Antecedentes internacionales*

Zixin L, Yang P, Singer S, Pfeffer J, en el año 2024, en Estados Unidos realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la magnitud y factores asociados al síndrome de burnout en enfermería y la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Se hizo una revisión sistemática y un metaanálisis de diferentes bases de datos en los que se incluyeron: MEDLINE, Web of Science, Scopus y CINAHL. Se analizaron 85 estudios donde se incluyeron un total de 288 581 enfermeras de 32 países, en lo que respecta a nuestra investigación; se pudo evidenciar que de las enfermeras evaluadas el 58.7% tenía el diagnóstico de síndrome de burnout y estas estuvieron asociadas con una menor satisfacción del paciente, una percepción de calidad de atención menor tanto por parte del paciente como del personal de enfermería, sin embargo no se asoció a un aumento en la frecuencia de quejas por parte de los pacientes. La relación hallada fue independiente de la edad, sexo, experiencia y ubicación geográfica del personal de enfermería. Por lo tanto, los autores concluyeron que el síndrome de burnout en las enfermeras se asociaba a con una menor calidad de atención y una menor satisfacción del paciente (12).

La revisión de este artículo permite ver la relación de la percepción que los pacientes tienen con respecto a la calidad de atención y el estado físico y mental de las enfermeras que son aquellas afectadas con el síndrome de burnout. Aquellas afectadas con este problema presentaban un trato diferente hacia el paciente lo que se traducía en que los pacientes referían una calidad menor con respecto a las que no presentaba síndrome de burnout. Entonces podemos notar que la percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes va a verse influenciada por el estado físico y emocional de las enfermeras.

Balkinssoon C, Barnett M. En el año 2022 en Estados Unidos compararon la calidad de atención percibida por los pacientes entre las enfermeras practicantes y los modelos estándar que ofrecían los médicos, realizaron una revisión sistemática de diferentes bases de datos, tales como PubMed, CINAHL y scopus. Se usó el método PRISMA para la revisión de los artículos. Se analizaron 11 artículos científicos en donde se pudo objetivar que los pacientes perciben una atención igual o mejor por parte de las enfermeras practicantes que del personal médico. Concluyeron que la calidad de atención es igual o mejor por parte de las practicantes del servicio de enfermería que del servicio de medicina en general (13).

La investigación nos reveló que la calidad de atención ofrecida por parte del servicio de enfermería, en este caso, por parte de las enfermeras practicas es de calidad optima. Esto nos indica que la calidad de atención percibida por los usuarios que el servicio de enfermería atiende, es buena. En atención primaria, las enfermeras cubren gran parte de la demanda del servicio de salud. En este caso las enfermeras practicantes, a nivel internacional, ofrecen buen servicio de atención y se ve reflejado en la percepción de los pacientes.

Vega E, en el año 2024 en Bolivia identificó en su investigación aquellos factores relacionados que influyen en la calidad de atención en enfermería sobre el paciente adulto mayor en un hospital de Bolivia, realizó una revisión sistemática de las siguientes bases de datos: Scopus, Scielo y Wos. Estudió 83 estudios donde pudo encontrar que la calidad de atención con respecto a enfermería está relacionada con la coordinación de cuidados, nivel de conocimiento, uso de tecnologías, habilidades prácticas y el ambiente laboral. Concluyo que estos factores asociados influyen significativamente en la percepción de la calidad de atención de los pacientes. Los puntos donde resaltó hacer énfasis fue el uso de mejores tecnologías, atención integral y un ambiente laboral optimo y cooperativo (14).

En esta investigación se puede notar que la calidad de atención depende de cuan capaz y actualizada esta la enfermera con respecto al conocimiento, habilidades prácticas y uso de tecnologías. Esto con respecto a puntos individuales, en relación a puntos externos a la enfermera, el paciente atendido se ve influenciado por el ambiente donde se le atiende y la coordinación interdisciplinaria. Debemos resaltar la atención especial con respecto a necesidades específicas, en este caso nuestra población a evaluar es el sexo femenino en diferentes etapas de vida.

Santes M, Flores M, Diaz N, García M. En el año 2023, en México este grupo de investigación tuvo por objetivo en su investigación la determinación de la asociación entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un hospital de México. Realizaron un estudio cuantitativo descriptivo y correlacional de corte transversal, con una muestra estudiada de 37 pacientes. Encontraron que la calidad de atención en relación a la atención humana, donde se incluyen aspectos interpersonales, la comunicación y el trato hacia el paciente, fue calificado como regular por el 57% de los encuestados, mientras que la calidad de atención en relación al ambiente, aspectos físicos y materiales fue clasificada como buena con un 65%. Los pacientes refirieron sentirse satisfechos, hasta un 49% y muy satisfechos con un 51% de la población con la atención brindada. El nivel de satisfacción tuvo relación estadísticamente significativa con el aspecto físico y material de la atención. Concluyeron que el nivel de satisfacción refleja la forma de atención del servicio de enfermería y la calidad de atención (15).

Evidenciamos que los aspectos individuales, grupales y ambientales influyen directamente sobre la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención recibida. En este estudio podemos notar que hubo carencias en la calidad de atención percibida, ya que gran parte de la población evaluado refirió estar satisfechos, pero no muy satisfechos con la calidad de atención. Debemos resaltar que los

resultados y las conclusiones de la investigación ayudaran a suplir estas carencias y mejorar la calidad de la atención.

Farias M en el año 2021, en Argentina realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención y el cuidado por parte del servicio de enfermería de los pacientes atendidos en una institución de salud en Argentina, fue un estudio descriptivo y prospectivo. Encontró que el 85% se sintió satisfecho con respecto a la calidad de atención en relación a la organización y estructura de la institución de salud, el 51% con el tiempo de espera y el 92% con respecto a la privacidad e intimidad de la atención. Hubo una baja satisfacción con el servicio de limpieza y alta satisfacción con la calidad de atención en general dada por el servicio de enfermería. Concluyó que la percepción en general fue buena en relación con la estructura de la institución de salud y la atención por el servicio de enfermería y baja con respecto a la limpieza (16).

Evidencia de que la percepción de la calidad de atención está relacionada, no solamente por la calidad de atención individual por parte de la enfermera, sino influye, también, la estructura y ambientes del lugar donde se atienden a los pacientes. Resaltar que en este estudio se tomó en cuenta al servicio de limpieza y la percepción del paciente con respecto al trabajo que realiza este servicio. Notar que los pacientes, aunque no lo digan, notan las carencias de los diferentes servicios.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Jamanca, E. En el año 2023, en Lima hizo un estudio donde determinó la relación entre la calidad de atención y la percepción de la satisfacción que tuvieron los pacientes que acudieron en un hospital de Lima. Fue un estudio no experimental, de corte transversal y correlacional, con una población objetivo de 70 pacientes. Encontró que el 45,7% de los encuestados percibía una calidad regular con el servicio de enfermería en relación a la calidad

de atención y un 50% refería tener una satisfacción media y un 30% una satisfacción baja. Concluyó que las variables tuvieron relación estadísticamente significativa (17).

En esta investigación en una población nacional, se vio que la calidad de atención solamente alcanzaba a regular en la mitad de los encuestados y solo un 20% se sentía satisfecho con esta atención. Se puede evidenciar la diferencia entre la atención ofrecida a nivel internacional con respecto a la nacional.

Becerra U, Nilda M, Solano M. En el año 2021, en Lima Hicieron un estudio donde el objetivo fue determinar la calidad de atención dada por el servicio de enfermería en pacientes atendidos en el servicio de medicina del Hospital Sergio E. Bernales. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Tuvo como población 349 individuos donde recolectaron sus datos mediante el cuestionario de medición de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE) que evalúa experiencia y satisfacción con respecto a los cuidados. Hallaron que el 33,5% de los encuestados refirió una calidad de atención intermedia y el 33,2% una calidad de atención baja, con respecto a la satisfacción percibida, el 39,5% refirió calidad mayor y el 36,7% una calidad intermedia. Concluyeron que la calidad de atención fue predominantemente intermedia, seguido de calidad menor y con respecto a la satisfacción fue predominantemente mayor (18).

La calidad de atención atención fue percibida como una calidad intermedia y menor en este establecimiento de salud, sin embargo con respecto a la satisfacción, fue percibida como mayor. Se hace notar que la calidad puede ser baja, sin embargo el paciente puede sentirse satisfecho con esa atención. Se especula que a nivel nacional, los usuarios atendidos en el sistema de salud peruano no esperan una atención de salud buena, por lo que se siente satisfechos con lo que reciben, no obstante resaltar que se trata de un establecimiento de salud público.

Rodríguez R, Arévalo R. En el año 2023, en Lima Realizaron una investigación que tuvo como objetivo relacionar la calidad de atención del servicio de enfermería con la satisfacción percibida por parte de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en un hospital de Lima, fue un estudio cuantitativo, correlacional y transversal. Se evaluaron 105 pacientes con el cuestionario SERVQUEAL y el cuestionario de la calidad de atención en enfermería. Encontraron que respecto a la calidad de atención ofrecida por las enfermeras, el 53,3% refirió un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% un nivel medio. En relación a la satisfacción percibida, el 86,7% refirió estar satisfecho con la atención recibida y el 13,3% insatisfechos. Concluyeron que, existe una relación entre la calidad de atención ofrecida por el servicio de enfermería y la satisfacción de los pacientes (19).

Se evidencia que la mitad de la población evaluada en este estudio refiere una calidad media, sin embargo la gran mayoría de la población refiere estar satisfechos con este nivel de calidad de atención. Se puede ver que la realidad nacional presenta un nivel intermedio de calidad de atención, pero los pacientes refieren estar satisfechos con esta atención.

Caruajulca Y. en el año 2022, en Cajamarca Investigación realizada en un centro de salud de la parte sierra del Perú. Se buscó determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en enfermería. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal. Se analizaron 121 madres donde se halló que el 95% presentó satisfacción completa con la atención en referencia a la calidad humana, el 90% satisfacción completa con el ambiente donde se evaluaron y el 99,2% satisfechos a nivel general. Concluyó que la calidad de atención fue buena, ya que la mayor parte de la población evaluada presentaba una satisfacción completa con esta (20).

En este estudio se vio que la calidad de atención percibida es mucho mayor que en instituciones de salud de la parte central del Perú, donde la población presenta mayor densidad poblacional. Además resaltar que se trata de establecimientos de salud del primer nivel, así como del sexo femenino exclusivamente.

Clavijo C, Cabrera J en el año 2023, en Lima Estos investigadores estudiaron la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción percibida en una clínica privada en la ciudad de Lima. Fue una investigación cuantitativa, transversal y descriptiva con una población de 80 pacientes. Se tuvo como resultados que el 43,8% de la población estaba indecisa con respecto a la satisfacción y el 53,8% satisfechos. El 41,3% refería una calidad media de la atención recibida y el 58,8% una calidad alta. Concluyeron que si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables (21).

Estudio realizado en un ámbito privado, aun se ve que la calidad de atención y la satisfacción percibida esta en un nivel intermedio, sin embargo se pudo notar que la calidad alta tiene una frecuencia mayor que la de los estudios analizados en establecimientos públicos.

3.1.3. Antecedentes locales o regionales

Apaza G. En el año 2023, en la ciudad de Tacna realizo una tesis cuyo objetivo fue la determinación de la calidad de atención y habilidades interpersonales del servicio de enfermería en un centro de salud de la ciudad de Tacna. Fue una tesis de corte transversal y no experimenta. Se halló que el 45,5% de la población evaluada refirió una calidad de atención regular en referencia a las dimensiones de carácter profesional, interrelación enfermera paciente y entorno y confort. El 66,7% de las enfermeras mostraron habilidades interpersonales de nivel alto. Concluyo que la calidad de atención tuvo relación significativa con las habilidades interpersonales de las enfermeras evaluadas (22).

En un estudio de nivel local, se evidencia la realidad que tenemos a nivel nacional. La calidad de atención percibida es de calidad regular. No obstante, se ve que la calidad de atención tiene relación no solo con las habilidades técnicas y profesionales sino con el trato emocional y empatía que la enfermera maneja al momento de la atención.

Vigil Y. en el año 2021, en la ciudad de Tacna analizó en su investigación la relación entre la calidad de atención dada en el servicio de puerperio de un hospital de la ciudad de Tacna y el nivel de satisfacción percibido. Fue una investigación descriptiva, de corte transversal y no experimental. Se analizaron 190 púerperas utilizando la encuesta Caring Assessment Instrument (CARE – Q) y el cuestionario SERVQUAL. Encontró que el 60,4% de la población evaluada se sintió satisfecha con la atención recibida por parte del servicio de enfermería, mientras que el 39,5% presentó insatisfacción. Concluyeron que el nivel de satisfacción donde predominó la población insatisfecha fue en aspectos tangibles y la población satisfecha estuvo mayormente relacionada con lo intangible (23).

A nivel local y en la población femenina, aumenta ligeramente la percepción de calidad de atención buena, sin embargo aun notamos que no se presentan niveles elevados de satisfacción. Se resalta que los aspectos intangibles de la atención de los pacientes son buena y percibida como tal por estos.

Machaca G. En el año 2021, en la ciudad de Tacna Realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de la atención en un servicio de laboratorio clínico en un policlínico de la ciudad de Tacna. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo transversal y correlacional, se analizaron a 205 pacientes donde encontró que el 68,8% de los pacientes se sintieron muy satisfechos, esto en relación a aspectos intangibles como la atención emocional, habilidades interpersonales y la empatía. Los elementos

tangibles tales como el entorno y la calidad humana fueron calificadas como mala en un 12,9% y buena con un 37,6% respectivamente (24).

En este estudio la población evaluada fue de un laboratorio clínico, sin embargo se evidencia que el carácter emocional, empatía y habilidades sociales influyen en la calidad de atención y nivel de satisfacción. Los elementos tangibles como el elemento humano y el entorno representaron niveles medios y bajos, por lo que se debe hacer énfasis en estos puntos para la realización de esta investigación.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Definición.

La calidad de atención, en referencia a la salud, tiene relación con las necesidades y exigencias que el paciente requiere y solicita, y se incluyen las necesidades individuales, familiares, del entorno y de la sociedad (25).

La experiencia que tiene el paciente con respecto a estas exigencias y como se recibe por parte de la enfermera se traduce a la percepción que el paciente tiene con respecto a la calidad de atención dada. Esta percepción tiene que cubrir y satisfacer las necesidades de los pacientes, así como las exigencias que este puede tener, teniendo un resultado de agrado por parte del paciente (26).

Por lo tanto, la calidad de atención es objetiva ya que se basa en aspectos técnicos y del entorno. Y subjetiva ya que esta dada por la percepción y pensamientos del usuario consumidor de los servicios (27).

Teorías.

Teoría de la calidad de atención de Donabedian: diversas investigaciones han abordado el tema de calidad de atención y la han definido de diferentes maneras, dentro de ellas tenemos la del Dr. Donabedian, quien nombra a la calidad de atención como una técnica donde se incluyen el uso de tecnológicas en conjunto con las ciencias médicas con la finalidad de aumentar los beneficios para la salud de los pacientes y por otro lado disminuir los riesgos que podrían conllevar la atención en salud. Por lo tanto, tenemos que una calidad de atención óptima requiere un balance entre riesgo y beneficio para el paciente, ósea que mediante el uso de tecnologías, a través del conocimiento del personal de salud y como este lo aplican en su práctica diaria va a ofrecer un resultado deseado con un riesgo mínimo a nulo y con los beneficios que el personal espera (28). Entender esta teoría ayuda a interpretar de manera objetiva las dimensiones que se evalúan en los cuestionarios sobre la calidad de atención.

Teoría psicodinámica de Hildegart Peplau: La Dra. Hildegart Peplau abarca la calidad de la atención en enfermería desde un punto de vista más humano e interpersonal en la relación enfermera-paciente. Menciona que la atención en salud debe cubrir necesidades humanas, comprender la conducta del paciente y poder identificar las necesidades que estos presentan. Además menciona que los procesos interpersonales en la atención de salud de la enfermera tienen un efecto terapéutico, obteniéndose así el primer paso para la recuperación de la salud de nuestros pacientes. Al cumplir estas demandas de los pacientes, el paciente sentirá un confort con nuestra atención y tendrá una percepción buena con respecto a la calidad de nuestra atención (29). En esta teoría podemos entender que la calidad de atención se ve afectada por puntos subjetivos por parte del paciente.

Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: La enfermera estadounidense Kristen Swanson propuso una teoría con respecto a los cuidados de la enfermera, la cual refiere que el cuidado por parte de la enfermera son procesos educativos que se aplican a personas, además de que existe un compromiso intangible y responsabilidad que busca el bienestar del paciente. Propuso 5 procesos, los cuales son: Los conocimientos de la enfermera, el estar con el paciente, realizar acciones para y por el paciente, respetar y mantener las creencias. Esta teoría presentada, resalta la importancia que tiene la enfermera en los cuidados del paciente y lo importante que es no solo la practica en general sino los conocimientos y como se aplican en los pacientes (30). Esta teoría nos da un enfoque más técnico y académico con respecto a la calidad de atención, viendo la atención de la enfermera desde un punto de vista netamente profesional.

DIMENSIONES.

Dimensión 1: interpersonal

Aquí se desarrolla la relación entre la enfermera y el paciente, se trata de un acto de comprensión hacia la persona que estas atendiendo. El eje de la atención en enfermería es la integridad del ser humano como tal. Se basa en el cuidado, el apoyo y la educación de la persona que estamos atendiendo (31).

La dimensión interpersonal se va a determinar mediante los valores que presenta la enfermera, la promoción de la salud que presente y la protección de la salud que ofrece. Se debe resaltar que el ser humano es un ser integral que abarca diferentes áreas, tales como lo físico, lo emocional, lo psicológico, etc. Conocer e involucrarse en estas áreas determinan el bienestar y la buena salud de la persona (32).

Dentro de las características de la dimensión interpersonal tenemos:

- a) Respeto: En las relaciones interpersonales donde hay una comunicación entre la enfermera y el paciente, el usuario a

atenderse, en este caso nuestro paciente, debe sentirse valorado y comprendido en las necesidades que presente en ese momento. Asimismo, cada paciente tiene el derecho a su respetar su dignidad e intimidad sin ningún tipo de discriminación (33).

- b) Comunicación: Como profesional en el campo de la salud, la enfermera debe saber transmitir su mensaje de manera clara asumiendo que las personas que atienden no tienen el conocimiento que la enfermera tiene, además debe saber comprender el lenguaje emocional y captar necesidades específicas según cada paciente. Una comunicación adecuada y asertiva va a permitir ofrecer una atención optima hacia el paciente y mejorar la calidad de atención médica (34).
- c) Amabilidad: Hace referencia al trato que la enfermera ofrece al paciente, la cordialidad y el buen trato hacia una persona que acude por presentar problemas en su salud conlleva a una mejor recuperación (35).

Dimensión 2: Técnica

Hace referencia al uso de tecnologías e innovaciones en el campo de la enfermería con base en fundamentos científicos aplicados a la atención del paciente. La enfermera en esta dimensión realiza procedimientos de manera segura basado en evidencia científica y previamente comprobados y plasmados en protocolos, procesos, normas técnicas y estándares en atención. Se podría decir que la atención técnica en enfermería se traduce como el desarrollando profesional que tiene la enfermera en el campo de su profesión (36).

Características de la dimensión técnica:

- a) Seguridad: Se refiere a la confianza que presenta la enfermera y como la percibe el paciente, se determina en la ejecución de procedimientos y en el ámbito de la práctica. Esta seguridad se da a través de la formación y experiencia que la enfermera obtuvo a lo largo de su carrera. Se debe evaluar los

conocimientos y habilidades que presenta de manera continua y constante (36).

- b) Continuidad: Se caracteriza por la atención de salud sin interrupción y de manera sostenida según necesidades del paciente. Mantener la vigilancia continua en los pacientes para revisar posibles signos de alarma y/o complicaciones (37).
- c) Pertinencia: Se da cuando la atención se da en el momento oportuno, cuando el paciente necesita un tratamiento o manejo rápido y efectivo. Va a depender del tipo de atención que se esté efectuando en ese momento (38).

Dimensión 3: Entorno.

Dimensión que refiere al contexto en donde se atiende a los usuarios, implica la infraestructura, las condiciones tales como comodidad y confort, privacidad y la ambientación. Son elementos que permiten al usuario sentirse a gusto y satisfecho (39).

Dentro esta dimensión tenemos las siguientes características:

- a) Limpieza e higiene: característica resaltante del entorno, ya que se realizan actividades donde se involucra la salud de las personas, por lo tanto se debe tener un orden, limpieza e higiene al momento de la atención (40).
- b) Comodidad: Son acciones que realiza en el personal de salud con la finalidad de buscar alivio al malestar que presente el paciente, teniendo un resultado de tranquilidad y satisfacción (41).
- c) Privacidad: Es el derecho que tienen los pacientes a decidir cuanto de información se puede compartir con respecto a su estado y salud. Se mantiene una confidencialidad entre el personal de salud y el paciente (41).

3.2.2. VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN.

Definición: La satisfacción de una persona se da cuando la organización o establecimiento de salud cumple con las demandas,

exigencias y expectativas del usuario con respecto a los servicios que se les ofrece (42).

Por otro lado, tenemos que la satisfacción del usuario surge a partir de la comparación entre las expectativas con la realidad y esta se ve afectada por las vivencias que tuvo el usuario de manera racional y cognitiva con productos o servicios similares (43).

Se puede realizar una medición de la satisfacción del usuario teniendo en cuenta aspectos tales como el servicio que se le brinda y esta medición se hará mediante cuestionarios y evaluaciones para determinar así, si sus necesidades fueron cumplidas (44).

Teorías.

Teoría de los niveles de satisfacción según Kotler: Según el Dr. Kotler, la satisfacción de un usuario después de adquirir un producto o un servicio los clientes pueden experimentar uno de tres tipos de satisfacción: baja, cuando el producto o servicio no cumple con las exigencias ni expectativas del usuario; moderada cuando el producto o servicio ofrecido cumple con lo demandado pero no con las expectativas del usuario y alta cuando se cumple con las expectativas y el usuario está satisfecho con el producto o servicio (45). Esta teoría sobre los niveles de satisfacción aporta al estudio una clasificación sobre la satisfacción de las personas con respecto a productos o servicios. Nos ayudará a poder clasificar y medir la satisfacción de las personas con respecto a nuestra variable.

La satisfacción del paciente según Du Gas, Según la enfermera y asesora Beverly Du Gas, la satisfacción de una persona que es atendida en un sistema de salud se va a definir mediante la experiencia tanto racional como cognitiva que será el resultado de la comparación entre expectativas y el resultado final del producto y/o servicio. Refiere que cada persona va a tener exigencias y expectativas diferentes, por lo tanto satisfacción diferente. Según esta teoría tenemos que nuestra variable de nivel de satisfacción va a depender de características personal sociales y demográficas de

cada persona (46). Esta teoría nos da puntos clave con respecto a que factores influyen sobre la satisfacción de los pacientes en relación a la atención de la enfermera. Entender el punto de esta teoría nos permitirá enfocarnos a que los pacientes tengan niveles más altos de satisfacción.

DIMENSIONES

Comunicación: Proceso donde hay un intercambio de información tanto verbal como no verbal entre la enfermera y el paciente, esta debe ser asertiva y simple para que el paciente pueda entender y asegurarnos que cumpla con las indicaciones terapéuticas (47). Tenemos la comunicación verbal, donde se usan expresiones lingüísticas, en donde tenemos que evitar usar lenguaje técnico, para que así el paciente pueda entender y una comunicación no verbal, donde se incluyen nuestros gestos, posturas, contacto visual y tono de voz. Siendo estas características importantes para relacionarnos con el paciente (48).

Credibilidad: Hace referencia a la confianza que los pacientes, sus familiares y además, otros profesionales de la salud, sienten hacia la enfermera. Se consigue mediante la honestidad, el profesionalismo, la ética y la información eficaz. Esto generará una satisfacción agradable en el paciente y un trabajo en equipo eficiente (47). Debemos estar seguras en nuestra labor, generando confianza en los pacientes, tener una ética clara sobre nuestras acciones y un liderazgo sobre los otros profesionales de la salud con los que integran en el equipo que atiende el paciente. Siendo estos 3 los pilares de la credibilidad (49).

Competencia: Aplicación de los conocimientos y habilidades prácticas en el campo donde se ha desarrollado. Es un conjunto de habilidades técnicas, aspectos humanos y éticos para con el paciente. Se debe tener la capacidad de comprender las necesidades del paciente (50). Dentro de las competencias fundamentales tenemos: una práctica profesional junto con

habilidades clínicas que se adquieren mediante la experiencia y pericia propia de la enfermera, Habilidades interpersonales y un trabajo en equipo multidisciplinario (51).

Responsabilidad: Se da con el cuidado directo del paciente, debe existir un respecto por sus derechos y autonomía. Implica procesos éticos, legales y clínicos, ya que abarca desde la administración del tratamiento hasta la documentación de la actividad (47). Se tiene una responsabilidad profesional que son los procedimientos propios que realiza la enfermera, una responsabilidad legal que se refiere a hacernos responsables de nuestros actos y reparar los daños que se podrían causar y una responsabilidad moral que se basa en principios, valores y la integralidad (52).

3.3. Marco conceptual

Calidad de atención: Ofrecer al paciente una atención optima caracterizada por presentar altos niveles de estándares, además de ser equitativo y específicas para cada necesidad. Se evalúa el profesionalismo del personal, que además, le va a permitir al paciente aumentar sus beneficios de salud y reducir los riesgos que podría conllevar un tratamiento (53).

Calidad: Proceso que involucra a todo con lo que el paciente tendrá contacto, y esto son el personal que lo atiende, la infraestructura donde se recibe y el trato que percibe (54).

Satisfacción del usuario: Es producto de un conjunto de procesos que se da en un establecimiento y que se logra mediante la ejecución de estos procesos. De esta manera se busca dar al usuario lo que en un primer momento se ofreció y cumplir con las expectativas que se generó (55).

Satisfacción: Es la acción de satisfacer las exigencias y cumplir con las expectativas del usuario que acude para realizar uso de los

servicios que ofrece un establecimiento u organización. Además es un indicador de la calidad de atención prestada (55).

Calidad técnica: Nivel con el que se ejecutan procedimientos y cuidados del paciente, está basado en evidencia científica, conocimientos, habilidades adquiridas y competencia profesional (56).

Entorno: Condiciones y características de la institución o infraestructura donde se desarrollan las competencias de la enfermera. Se incluyen las características del lugar de trabajo, el ambiente donde se atiende al paciente, el lugar donde espera la familia del paciente (57).

Habilidad Interpersonal: Hace referencia a las emociones que se muestran al paciente y como esta permite una conexión para poder tener una comunicación efectiva y afectiva, tanto con el paciente como con sus familiares. Se debe tener habilidades interpersonales para brindar una calidad de atención buena, desarrollar empatía y generar un trato humano (56).

Privacidad: Derecho que tienen los pacientes a la no exposición de sus datos personales, su información médica y además a la protección de estos datos mediante la confidencialidad (57).

Respeto: Se refiere a el trato que se tiene con los pacientes, sus acompañantes y con el resto del personal de salud. Se debe, previamente, conocer los derechos de los pacientes y atenderlos con dignidad, empatía y privacidad (57).

Ginecología: En enfermería, la ginecología abarca la atención integral con respecto a salud reproductiva y sexual de la mujer en todas las etapas de su vida. Se incluye tanto la prevención como el tratamiento de las patologías propias de la mujer (58).

Procedimientos ginecológicos: se incluye la preparación para realizar los diferentes procedimientos que se realizan en ginecología, tales como la citología, colposcopia. Además de asistir

en otros como legrados e histeroscopias. También la enfermera se encarga de la monitorización, administración de medicamentos y cuidados postoperatorios (58).

Consultorio ginecológico: Espacio de atención medica donde se centra en el sistema reproductor femenino, diagnostica y trata enfermedades relacionadas con este aparato (59).

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Enfoque

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, presentará características que se basan en mediciones matemáticas, buscará comprobar las hipótesis planteadas y se estudiará con herramientas estadísticas (60).

4.1.2. Tipo

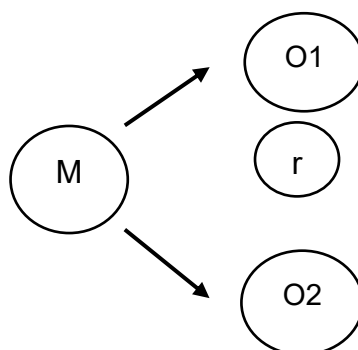
Básica; o llamado de otro modo una investigación de tipo teórica, cuya finalidad es la generación de nuevos conocimientos que podría llevarse a una aplicación práctica (60).

4.1.3. Nivel

Correlacional, ya que se planteará entre los objetivos el análisis de la relación presente entre las variables con el conocimiento de determinada área (60).

4.2. Diseño de la investigación

Es un estudio de investigación que cumple con las características estadísticas y epidemiológicas de ser observacional y transversal puro, porque se realizará una sola vez, mediante la evaluación y las encuestas en el consultorio ginecológico de la clínica Oncotacna en la ciudad de Tacna en el año 2025. Gráficamente se expresa así:(60).



M: muestra

O1: observación de la variable 1

O2: observación de la variable 2

R: correlación entre las variables

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general

La percepción de la calidad de atención tiene relación significativa con el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

4.3.2. Hipótesis específicas

H.E.1:

Existe una relación significativa de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

H.E.2:

Existe una relación significativa de la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

H.E.3:

Existe una relación significativa de la dimensión entorno con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

4.4. Identificación de las variables

4.4.1. Variable dependiente:

Percepción de la calidad de atención

Dimensiones:

- Calidad técnica
- Calidad interpersonal
- Calidad de entorno

4.4.2. Variable independiente:

Nivel de satisfacción

Dimensiones:

- Comunicación
- Credibilidad
- Competencia
- Cortesía

4.5 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA	ITEMS
PERCEPCIÓN CALIDAD DE ATENCION	La calidad de atención, en referencia a la salud, tiene relación con las necesidades y exigencias que el paciente requiere y solicita, y se incluyen las necesidades	La percepción de la calidad de atención de enfermería se refiere al criterio que manifiesta el paciente sobre la atención recibida durante su atención en el consultorio. La cual se	DIMENSION INTERPERSONAL DIMENSION TECNICA DIMENSION ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> ● RESPETO ● COMUNICACIÓN ● AMABILIDAD ● SEGURIDAD ● CONTINUIDAD ● PERTINENCIA ● LIMPIEZA E HIGIENE ● COMODIDAD 	ORDINAL	(9,10,11,12,13,14,15y16) Ítems (1,2,3,4,5,6,7y8) Ítems (17,18,19y20)

	<p>individuales, familiares, del entorno y de la sociedad. La experiencia que tiene el paciente con respecto a estas exigencias y como se recibe por parte de la enfermera se traduce a la percepción que el paciente tiene con respecto a la</p>	<p>manifiesta a través de las dimensiones: la dimensión interpersonal, la dimensión técnica y la dimensión entorno.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● PRIVACIDAD 		
--	---	---	--	--	--	--

	calidad de atención dada.					
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Es la sensación en la cual los pacientes del consultorio tienen sobre los cuidados de enfermería .	Es la valoración que posee el paciente sobre el cuidado proporcionado por el profesional de enfermería que lo asiste.	COMUNICACIÓN CREDIBILIDAD COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ● RECONOCER ● INFORMACION ● CONFIANZA 	ORDINAL	<p>Ítems 1,2,3,4y5</p> <p>Ítems 6,7y8</p> <p>Ítems 9,10,11y12</p>

			RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • HABILIDADES • BUEN TRATO • BUENAS RELACIONES • INFORMACION CLARA 		<p>Ítems 13,14,15y16</p> <p>Ítems 17,18,19y20</p>
--	--	--	-----------------	---	--	---

4.6 Población - Muestra

4.6.1. Población

La población estuvo conformada por 120 pacientes encuestados en el consultorio ginecológico de la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna durante los meses octubre, noviembre y diciembre del año 2025.

CRONOGRAMA DE CITAS DE PACIENTES EN LA CLINICA ONCOTACNA DURANTE LOS MESES OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

MESES	TIPO DE ATENCION	N°DE PACIENTES
OCTUBRE	Consulta+ procedimiento	30
NOVIEMBRE	Consulta+ procedimiento	50
DICIEMBRE	Consulta+ procedimiento	40

4.6.2. Muestra

La muestra será integrada por 80 pacientes encuestados seleccionados mediante un muestre no probabilístico de tipo indeterminado. Se aplicó criterios de accesibilidad y disponibilidad.

En el muestreo no probabilístico se usan estrategias de selección en donde se pueden aplicar técnicas aleatorias para definir la muestra. Los participantes se escogerán según criterios de accesibilidad y por el juicio del investigador. Se busca un enfoque descriptivo y menos inferencial (62).

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de edad atendidos en el consultorio ginecológico de la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna
- Pacientes que acepten participar de la investigación
- Pacientes que estén en pleno uso de sus facultades

Criterios de exclusión

- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no deseen participar de la investigación
- Pacientes que no estén en pleno uso de sus facultades.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

El proceso de recolección de datos se realizó en el periodo de tiempo de octubre, noviembre y diciembre del año 2025 en el espacio comprendido en la ciudad de Tacna en la clínica Oncotacna. Previamente se presentó una solicitud a la clínica Oncotacna para poder desplazarse dentro de las instalaciones y poder encuestar a los pacientes.

4.7.1. Técnicas

La recolección de datos se realizará a través de una entrevista presencial y mediante encuestas físicas para recopilar respuestas y estas serán de manera anónima o identificadas según sea el caso.

Los datos a recolectar incluirán información general de las pacientes atendidas en el consultorio de ginecología de la clínica Oncotacna tales como: Edad, género, nivel de educación, lugar de procedencia y número de teléfono. Contará con un segundo ítem que es el instrumento de recolección de datos, que permitirá determinar la percepción de la calidad de atención y un tercer ítem que será la encuesta de satisfacción al usuario.

Previo a la encuesta, se presentará un consentimiento informado que explicará el propósito de la investigación, la confidencialidad y anonimato de las respuestas. Los pacientes evaluados serán voluntarios de la participación y tendrán el derecho a retirarse en cualquier momento de la investigación, si así lo desean.

4.7.2. Instrumentos

Cuestionario para evaluar la percepción de la calidad de atención, tiene por objetivo determinar el nivel de calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el consultorio ginecológico de la clínica Oncotacna

de la ciudad de Tacna. Está estructurado por dimensiones, siendo estas: Calidad técnica, calidad interpersonal y calidad de entorno.

El instrumento es un cuestionario de tipo Likert elaborado por Castillo Encinas en el año 2022 donde evalúa la percepción de la calidad de atención en 3 dimensiones: relaciones interpersonales, calidad técnica y el entorno (63).

Ficha técnica N° 1 del instrumento de percepción de calidad de atención

Nombre del cuestionario	Cuestionario para medir la percepción de calidad de atención
Autor	Castillo encinas en el año 2022 y adaptado por Quezada Lujan en el año 2025
Objetivo	Medir la percepción de calidad de atención en pacientes atendidos por el servicio de enfermería en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025
Tipo de instrumento	Cuestionario estructurado, conformado por 20 ítems dividido en 3 dimensiones: Técnica, interpersonal y entorno.
Procedimiento de validación	El instrumento será sometido a juicio de 3 expertos

Nombre de los validadores:	MADELINE VIOLETA RISCO SERNAQUE JOSÉ LUIS SERNA LANDIVAR LUCILA ROJAS DELGADO
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Clínica gineco-oncológica: Oncotacna
Dimensiones	Calidad técnica, relaciones interpersonales y el entorno

CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE

Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en una institución nos ofrece la valoración que posee el paciente sobre los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería que lo asiste. Está estructurado por dimensiones: comunicación, credibilidad, competencia, cortesía y responsabilidad. Este instrumento fue desarrollado por Arteaga en el año 2003 y modificado por Reyes en el año 2006. Se adaptó a un ámbito nacional por las tesis Huamán y rojas en el año 2022 mediante juicio de expertos.

Ficha técnica N° 2 del instrumento de nivel de satisfacción

Nombre del cuestionario	Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del paciente
Autor:	Arteaga L, modificado por Reyes O y adaptado por Huamán y Rojas.

Objetivo:	Medir el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención de enfermería en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.
Tipo de Instrumento	Cuestionario estructurado, conformado por 16 ítems dividido en 4 dimensiones: comunicación, credibilidad, competencia y cortesía.
Procedimiento de validación	El instrumento será sometido a juicio de 3 expertos
Nombre de los validadores:	MADELINE VIOLETA RISCO SERNAQUE JOSE LUIS SERNA LANDIVAR LUCILA ROJAS DELGADO
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	8 minutos
Ámbito de aplicación	Clínica gineco-oncológica: Oncotacna
Dimensiones	Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía y responsabilidad

TABLA: VALIDADORES DEL INSTRUMENTO

N°	Apellidos y Nombres	Profesión/Especialidad	Condición	Criterio de validación	Observaciones Generales
1	José Luis Serna Landivar	Metodología de la Investigación	Validador 1	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad • Objetividad • Conveniencia • Organización • Suficiencia • Intencionalidad • Consistencia • Coherencia • Estructura • Pertinencia 	Los instrumentos cumplen con los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia definidos como parte del proceso de validación.
2	Madelaine Violeta Risco Sernaque	Metodología de la Investigación	Validador 2	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad • Objetividad • Conveniencia • Organización • Suficiencia • Intencionalidad • Consistencia • Coherencia • Estructura • Pertinencia 	Los instrumentos cumplen con los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia definidos como parte del proceso de validación.

3	Rojas Delgado Lucila	Licenciada en Enfermería	Validador 3	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad • Objetividad • Conveniencia • Organización • Suficiencia • Intencionalidad • Consistencia • Coherencia • Estructura • Pertinencia 	Los instrumentos cumplen con los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia definidos como parte del proceso de validación.
---	----------------------	--------------------------	-------------	--	--

Confiabilidad

La confiabilidad es la exactitud que tiene la información obtenida por los instrumentos; se refiere a aquella capacidad del instrumento de arrojar datos de forma similar y en ocasiones repetidas con una misma muestra y condiciones similares (64). En ambos instrumentos se aplicó el Alpha de Cronbach, en donde se obtuvo el 0.953 para la encuesta de “Percepción de la calidad de atención” y 0.940 para la encuesta de “Nivel de satisfacción”

Prueba piloto de la confiabilidad del instrumento

Prueba piloto para la validez del instrumento “Percepción de la calidad de atención”

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

Prueba piloto para la validez del instrumento “Nivel de satisfacción”

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	20

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

4.8.1 Técnicas de análisis

Para poder realizar el análisis descriptivo se hará mediante el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS V 22.0), el cual mediante los datos obtenidos de la hoja Excel previa nos permitirá tratar y comparar las variables mediante cuadros de doble entrada y gráficos de barra, haciendo un análisis descriptivo basado en las frecuencias porcentuales y absolutas de las mismas. Así mismo para el análisis de asociación se empleará la prueba estadística Chi cuadrado con un valor $p < 0,005$, IC 95% (65).

4.8.2. Procesamiento de datos

Posterior a la aprobación del proyecto de investigación y la validación de la encuesta por juicio de expertos, se procederá a la recolección de la información necesaria que se hará mediante encuestas físicas y entrevistas presenciales, previa comunicación con los participantes que serán incluidos en las muestras, asimismo se establecerá que cumplan con los criterios de inclusión de la presente investigación. Los datos se registrarán en programas estadísticos, en primer lugar el programa Microsoft Excel para registro de datos y en segundo lugar se exportarán estos mismos datos al programa SPSS V 22.0 donde se hará el procesamiento estadístico, tanto descriptivo como inferencial.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados descriptivos

Descripción de los niveles de la variable conocimiento

Tabla 1.

Niveles de la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Percepcion de la calidad de atencion		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	21	26.3
Bueno	59	73.8
Total	80	100.0

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025

Percepcion de la calidad de atencion

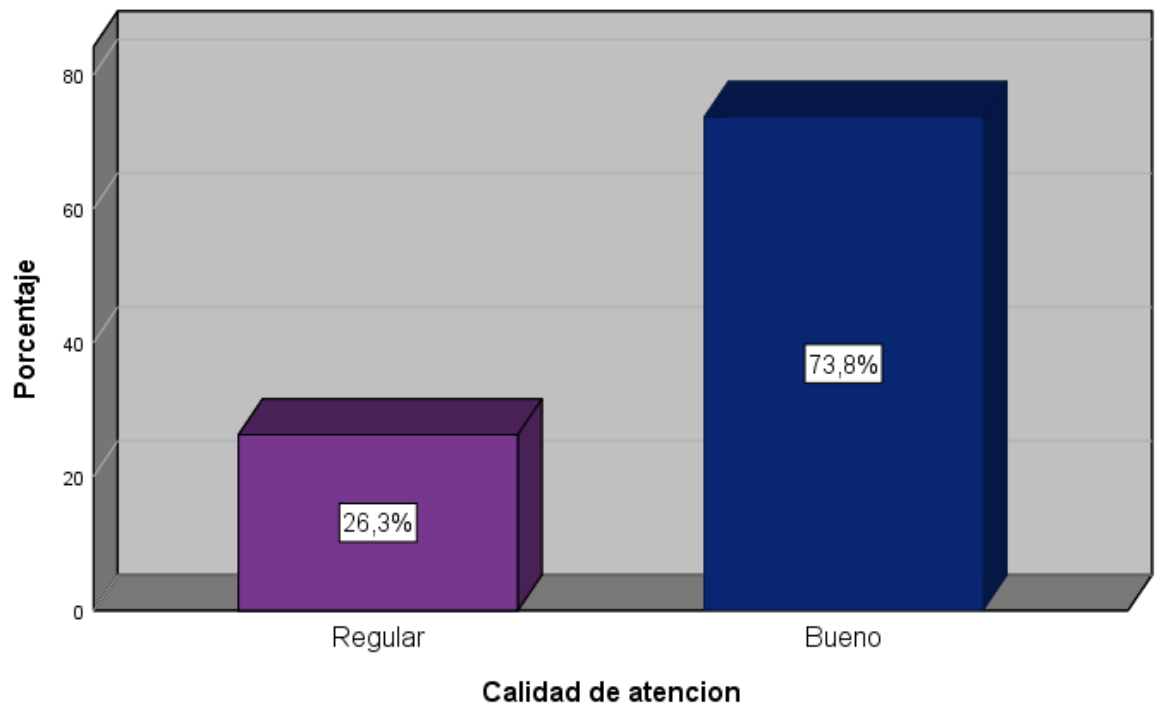


Tabla 2.

Niveles de la dimensión técnica sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Dimension Tecnica		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2.5
Regular	25	31.3
Bueno	53	66.3
Total	80	100.0

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025

Dimension Tecnica

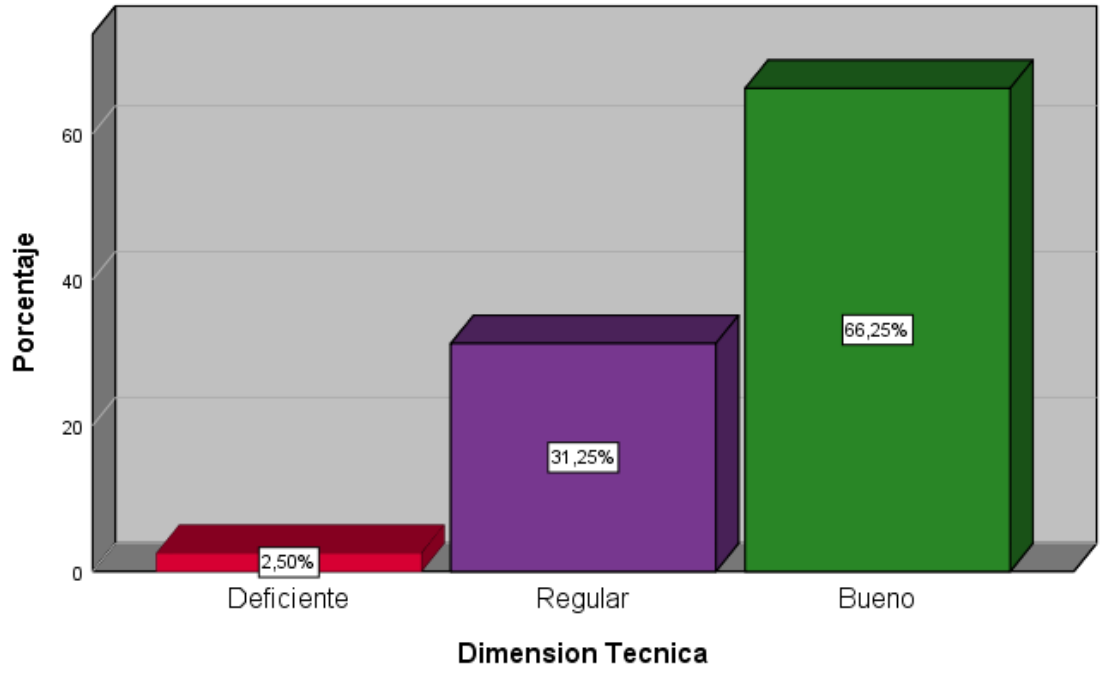


Tabla 3.

Niveles de la dimensión interpersonal sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Dimension interpersonal		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1.3
Regular	6	7.5
Bueno	73	91.3
Total	80	100.0

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025

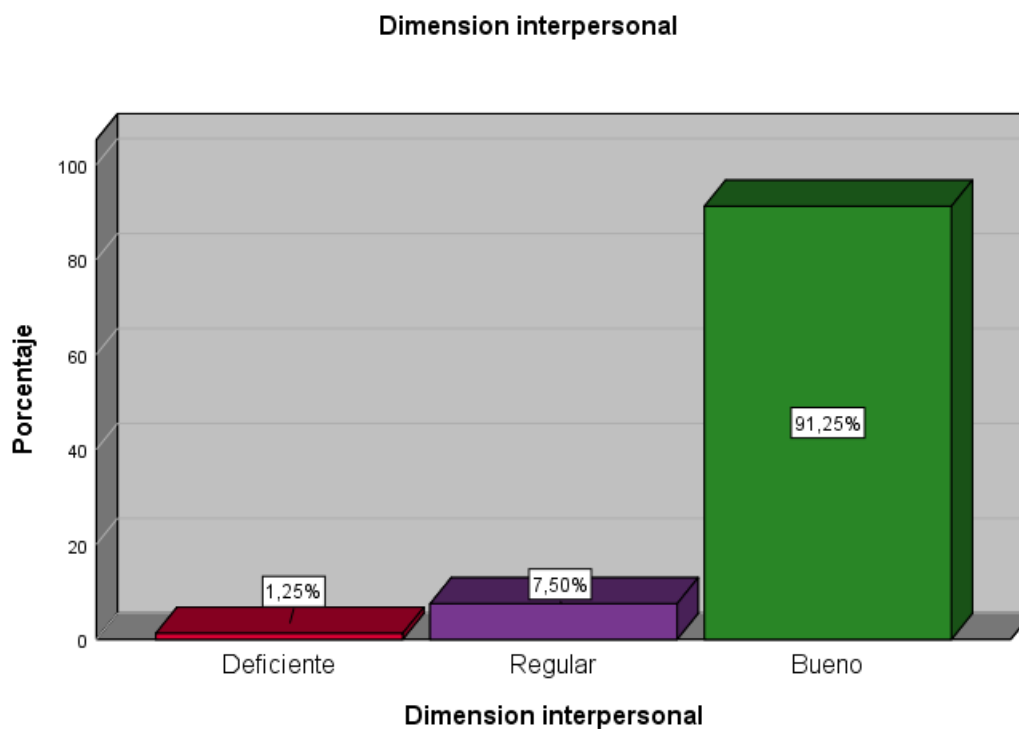


Tabla 4.

Niveles de la dimensión entorno sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Dimension entorno		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	5.0
Regular	10	12.5
Bueno	66	82.5
Total	80	100.0

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025

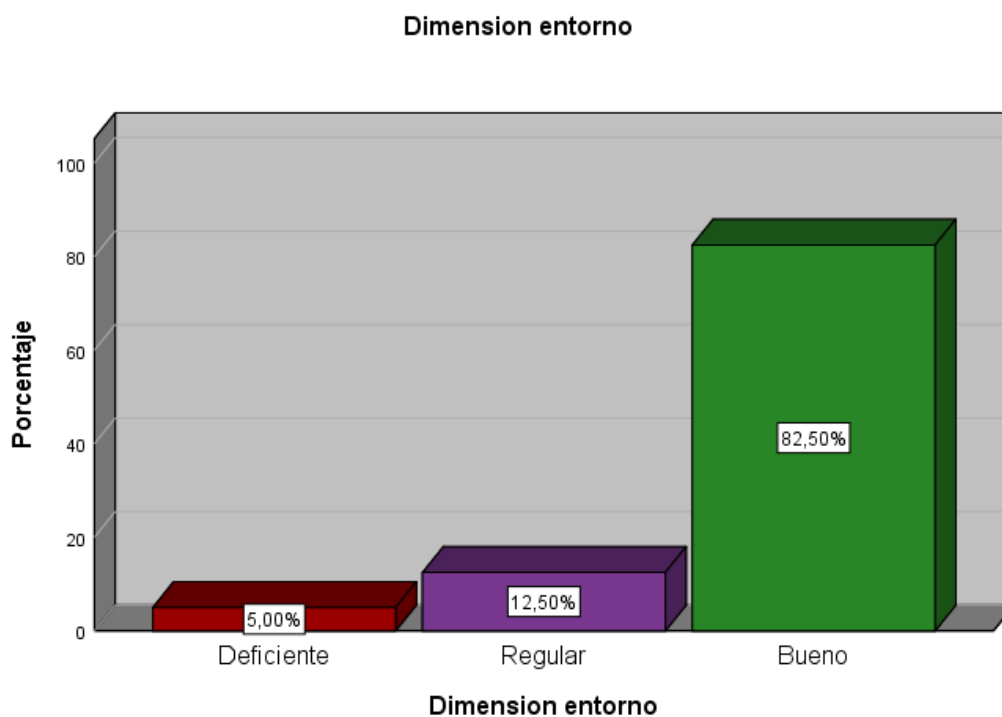
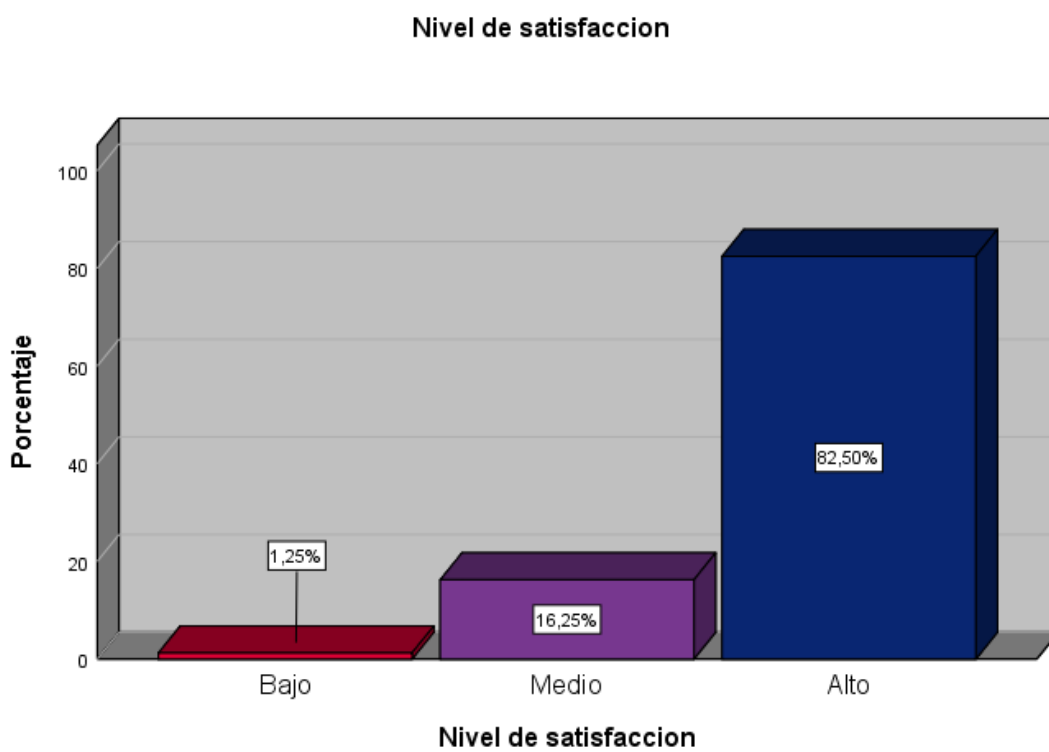


Tabla 5.

Niveles de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025

Nivel de satisfacción		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.3
Medio	13	16.3
Alto	66	82.5
Total	80	100.0

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025



5.2 Tablas cruzadas

Tabla 6.

Descripción de la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

			Percepción de la calidad de atención		
			Regular	Bueno	TOTAL
Nivel de satisfacción	Bajo	N	1	0	1
		%	1.3%	0.0%	1.3%
	Medio	N	7	6	13
		%	8.8%	7.5%	16.3%
	Alto	N	13	53	66
		%	16.3%	66.3%	82.5%
TOTAL	N	21	59	80	
	%	26.3%	73.8%	100.0%	

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025

NIVEL DE SATISFACCION Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

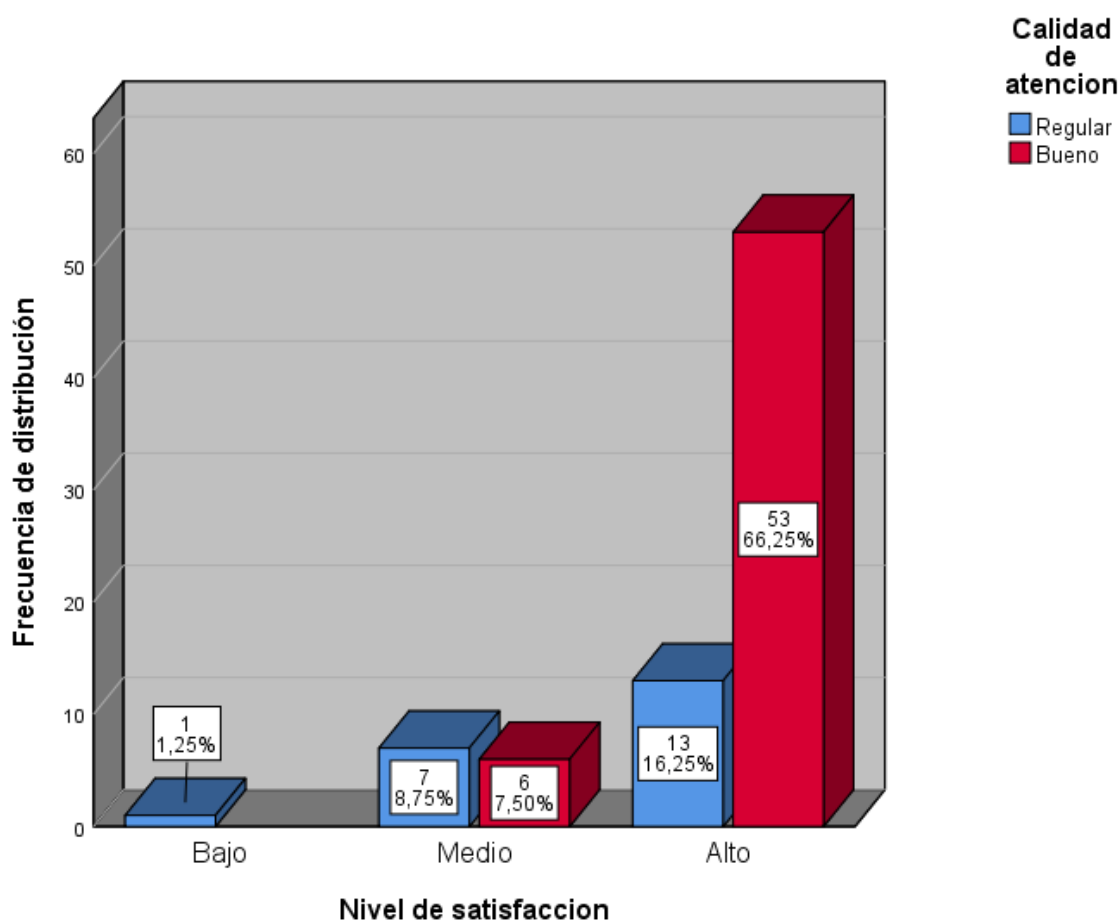


Tabla 7.

Descripción de los niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión técnica de la variable percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

			Dimensión Técnica			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
Nivel de satisfacción	Bajo	N	0	1	0	1
		%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%
	Medio	N	0	9	4	13
		%	0.0%	11.3%	5.0%	16.3%
	Alto	N	2	15	49	66
		%	2.5%	18.8%	61.3%	82.5%
Total	N	2	25	53	80	
	%	2.5%	31.3%	66.3%	100.0%	

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025

Nivel de satisfacción y dimensión técnica

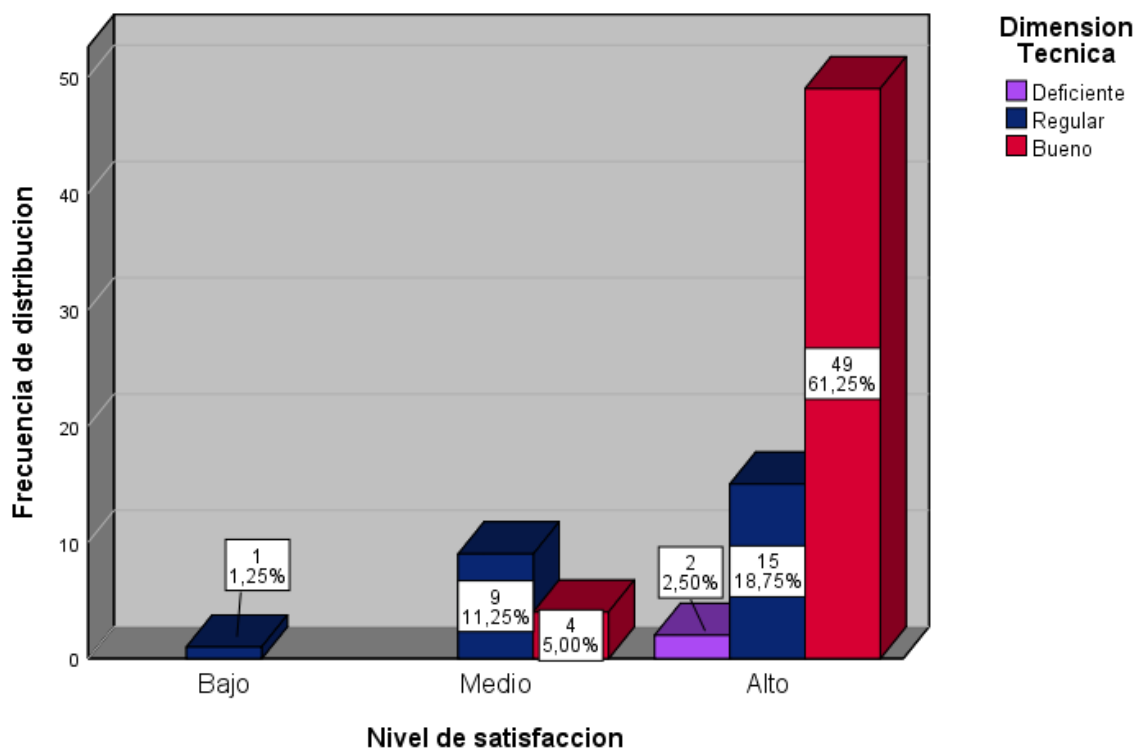


Tabla 8.

Descripción de los niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión interpersonal de la variable percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

			Dimensión interpersonal			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
Nivel de satisfacción	Bajo	N	1	0	0	1
		%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%
	Medio	N	0	3	10	13
		%	0.0%	3.8%	12.5%	16.3%
	Alto	N	0	3	63	66
		%	0.0%	3.8%	78.8%	82.5%
	Total	N	1	6	73	80
		%	1.3%	7.5%	91.3%	100.0%

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025

NIVEL DE SATISFACCION Y DIMENSION INTERPESONAL

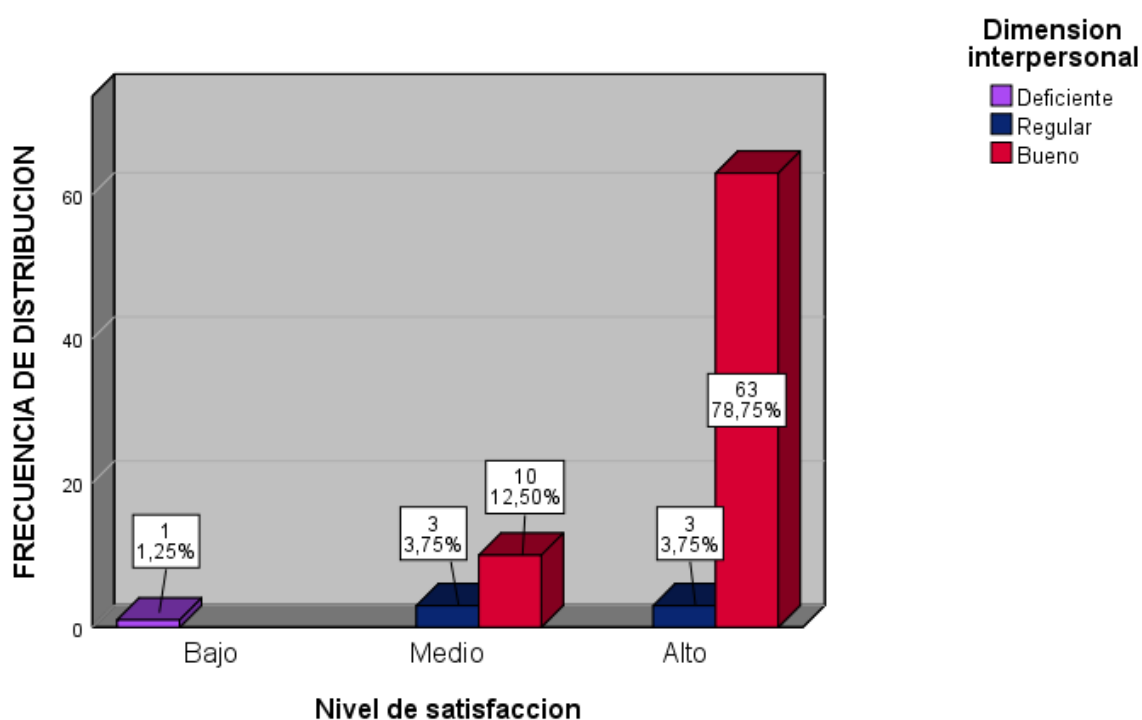


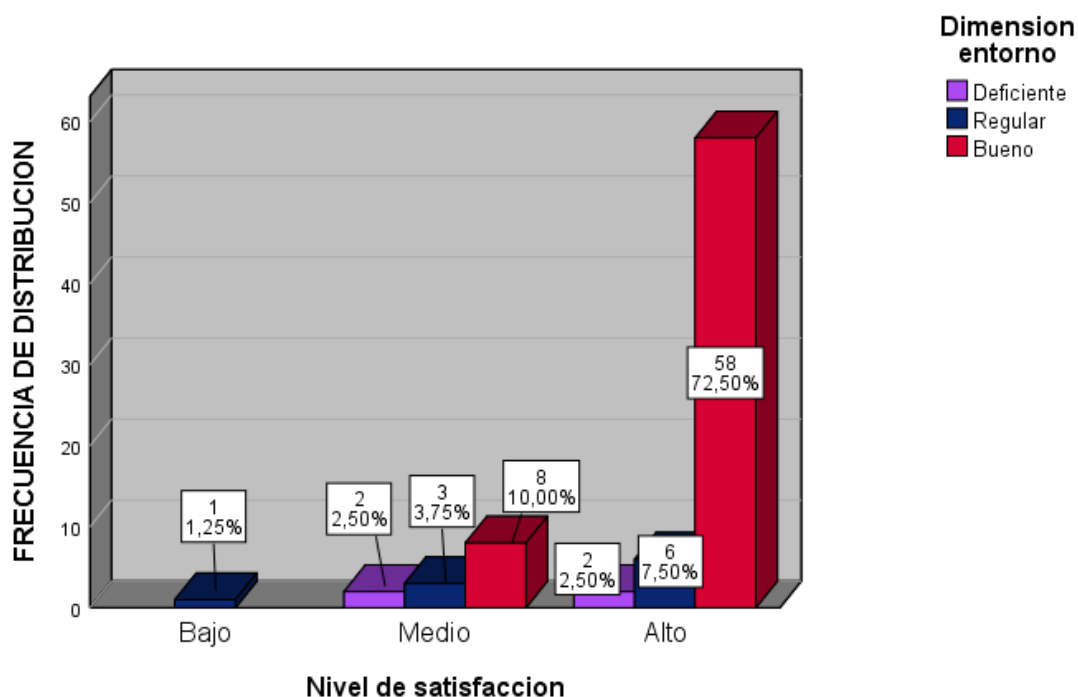
Tabla 9.

Descripción de los niveles de la variable nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la variable percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

			Dimension entorno			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
Nivel de satisfaccion	Bajo	N	0	1	0	1
		%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%
	Medio	N	2	3	8	13
		%	2.5%	3.8%	10.0%	16.3%
	Alto	N	2	6	58	66
		%	2.5%	7.5%	72.5%	82.5%
	Total	N	4	10	66	80
		%	5.0%	12.5%	82.5%	100.0%

Fuente: Encuestas realizadas a pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, 2025

NIVEL DE SATISFACCION Y DIMENSION ENTORNO



5.3 Interpretación de resultados.

En la tabla y figura 1, de los niveles de la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, se halló que del total de encuestados el 73.8% perciben la calidad de atención buena y el 26.3% perciben la calidad de atención regular. Lo que indica que los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna perciben una calidad de atención buena, en su mayoría. Sin embargo existe un porcentaje considerable de pacientes que aun perciben una calidad de atención regular, además resaltar que ningún paciente, dentro de la población encuestada, percibió la calidad de atención deficiente.

En la tabla y figura 2, de los niveles de la dimensión técnica sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, se halló que del total de encuestados el 66.3% percibe la calidad de atención buena en referencia a la dimensión técnica, el 31.3% regular y un 2.5% deficiente. La dimensión técnica se caracteriza por una atención oportuna, continua y segura; la mayoría de encuestados percibió una calidad de atención buena por lo que en general se está dando una atención favorable y adecuada, sin embargo existe un grupo considerable de pacientes que no perciben esta calidad de atención por lo que existen aspectos que podrían mejorarse para optimizar la calidad de atención en esta dimensión.

En la tabla y figura 3, de los niveles de la dimensión interpersonal sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, se halló que del total de encuestados el 91.3% percibe la calidad de atención buena en referencia a la dimensión interpersonal, el 7.5% regular y el 1.3% deficiente. La dimensión técnica se caracteriza por una atención enfocada en la empatía, amabilidad, respeto y comunicación. La gran mayoría de encuestados percibió la calidad de atención buena, por lo que se está brindando una buena atención de calidad humana, aquellos que perciben la atención regular y deficiente representan una proporción mínima de la población evaluada.

En la tabla y figura 4, de los niveles de la dimensión entorno sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, se halló que del total de encuestados el 82.5% percibe la calidad de atención como buena en referencia a la dimensión entorno, el 12.5% como regular y el 5.0% como deficiente. La dimensión entorno se caracteriza por comodidad y confort, limpieza y privacidad; la mayoría de encuestados percibió la calidad de atención como buena lo que indica que se percibe esta dimensión como favorable y adecuada. Sin embargo existe una pequeña minoría que la considera como deficiente, representando un grupo minoritario el que señala ciertas insatisfacciones.

En la tabla y figura 5, de los niveles de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, se halló que del total de encuestados el 82.5% considera un nivel de satisfacción alto, el 16.3% indica un nivel de satisfacción medio y solo el 1.3 % presenta un nivel de satisfacción bajo. Lo que indica que la mayoría de los pacientes reflejan un alto nivel de satisfacción en

...general, predominando la valoración positiva de los servicios brindados.

En la tabla y figura 6, de los resultados de la tabla cruzada de la variable percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025. De los pacientes que presentan un nivel de satisfacción alto, el 66.3% percibe la calidad de atención buena; de los que presentan un nivel de satisfacción medio el 8.8% percibe la calidad de atención regular y de los que presentan un nivel de satisfacción bajo el 1.3% percibe la calidad de atención regular.

En la tabla y figura 7, de los resultados de la tabla cruzada de la dimensión técnica y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, se observó que los pacientes que indicaron un nivel de satisfacción alto, el 61.3% percibe la

dimensión técnica como buena, los que presentan un nivel de satisfacción medio, el 11.3 la califica como regular y el 1.3 % como regular.

En la tabla y figura 8, de los resultados de la tabla cruzada de la dimensión interpersonal y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, se observó que los pacientes que indicaron un nivel de satisfacción alto el 78.8% percibe la dimensión interpersonal como buena ,los que presentan un nivel de satisfacción regular el 12.5% la califica como buena y el 1.3 como deficiente.

En la tabla y figura 9,de los resultados de la tabla cruzada de la dimensión entorno y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, se observó que los pacientes que indicaron un nivel de satisfacción alto , 72.5%califica la dimensión entorno como buena , el 10.8%la califica como buena y el 1.3% como regular.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis.

6.1.1. Prueba de normalidad de datos.

A continuación, se realizará el análisis correspondiente a la distribución de los datos, con el objetivo de conocer si los datos presentan una distribución normal, según ello se utilizará el respectivo estadístico no paramétrico, estableciéndose así las siguientes hipótesis.

Ho: La distribución de los datos presentan una distribución normal.

H1: La distribución de los datos no presenta una distribución normal.

Regla de decisión:

Se rechaza la Ho si el Sig. p valor < 0.05 entonces rechazo la Ho Se acepta la Ho si Sig. p valor > 0,05 entonces acepto la Ho A continuación, se presenta la prueba de normalidad

Tabla 10.

Test de normalidad KS

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.461	80	0.000
Dimension Técnica	0.414	80	0.000
Dimension interpersonal	0.528	80	0.000
Dimension entorno	0.490	80	0.000
Nivel de satisfacción	0.496	80	0.000
Dimension Comunicación	0.364	80	0.000
Dimension credibilidad	0.439	80	0.000
Dimension competencia	0.479	80	0.000
Dimension cortesía	0.468	80	0.000
Dimension responsabilidad	0.399	80	0.000

En el estudio se efectuó la prueba de normalidad considerando que la muestra fue mayor a 50 participantes, por lo que se hizo uso de la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Los resultados indican que el valor de la significancia en las variables y sus dimensiones es 000, siendo menor que el nivel de significancia del 0.05, por lo tanto se rechaza la Ho y acepta la

H1 , esto indica que los datos no 68 presentan una distribución normal, por lo que se utiliza una estadística no paramétrica como el Rho de Spearman.

6.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

H1: Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Tabla 11

Correlación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción

			Percepcion de la calidad de atencion	Nivel de satisfaccion
Rho de Spearman	Calidad de atencion	Coefficiente de correlación	1.000	,329**
		Sig. (bilateral)		0.003
	Nivel de satisfaccion	N	80	80
		Coefficiente de correlación	,329**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	80	80

En la tabla 11 se muestra que existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, así mismo se presenta un coeficiente de correlación bajo 0.329 siendo el p valor 0.003 menor al valor de significancia de 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna.

H.E.1:

Ho: No existe una relación significativa de la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

H1: Existe una relación significativa de la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Tabla 12

Correlación entre el nivel de satisfacción y la dimensión interpersonal

			Nivel de satisfacción	Dimensión interpersonal
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	,343**
		Sig. (bilateral)		0.002
	Dimensión interpersonal	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,343**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	80	80

En la tabla 12 se muestra que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, así mismo se presenta un coeficiente de correlación bajo 0.343 siendo el p valor 0.002 menor al valor de significancia de 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa de la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna

H.E.2:

Ho: No existe una relación significativa de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

H1: Existe una relación significativa de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Tabla 13

Correlación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnica

			Nivel de satisfacción	Dimensión Técnica
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	,350**
		Sig. (bilateral)		0.001
	Dimensión Técnica	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,350**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

En la tabla 13 se muestra que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, así mismo se presenta un coeficiente de correlación bajo 0.350 siendo el p valor 0.001 menor al valor de significancia de 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna.

H.E.3:

Ho: No existe una relación significativa de la dimensión entorno con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

H1: Existe una relación significativa de la dimensión entorno con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Tabla 14*Correlación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno*

			Nivel de satisfacción	Dimensión entorno
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	,318**
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	80	80
	Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	,318**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	80	80

En la tabla 14 se muestra que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025, así mismo se presenta un coeficiente de correlación bajo 0.318 siendo el p valor 0.004 menor al valor de significancia de 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa de la dimensión entorno con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En los resultados estadísticos descriptivos de la variable 1: Percepción de la calidad de atención, se identificó que el 73.8% (59) de los pacientes atendidos percibieron que la calidad de atención brindada era buena, mientras que el 26.3% (21) percibió la calidad de atención regular y resaltar ninguno de los encuestados percibió la calidad de atención deficiente. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por el estudio (18) en donde el 39.5% refirió una calidad mayor y el 36.7% una intermedia. Se evidencia que la mayoría de encuestados refirió una calidad mayor, sin embargo en nuestro estudio la diferencia es mayor, siendo que mayor cantidad de población refiere percibir una calidad de atención buena.

En relación con la variable 2: Nivel de satisfacción, se halló que el 82.5% (66) refirió un alto nivel de satisfacción, el 16.3% (13) presentó un nivel de satisfacción medio y el 1.3% (1) un nivel de satisfacción bajo. Estos resultados tienen concordancia con los hallados por el estudio (19) donde el 86.7% refirió que la atención dada por el servicio de enfermería en un establecimiento de salud era buena y se sentían satisfechos, mientras que el 13.3% referían estas disconformes con la atención y por lo tanto referían estar insatisfechos. Por otro lado, en el estudio (17), del total de encuestados el 50% refería una satisfacción media y el 30% una satisfacción baja. Esta diferencia en los resultados de diferentes estudios relacionados con nuestra investigación, refleja que el nivel de satisfacción de los pacientes varía en relación a la calidad de atención que percibían al momento de la atención, ya que en el estudio (19) la calidad de atención mencionada fue mayormente buena y en el estudio (17) la calidad de atención que predominaba por la población era una atención regular. Entonces vemos una correlación entre ambas variables.

En relación a los resultados del objetivo general, se obtuvo un valor de significancia ($p = 0.003$) que es menor al nivel de significancia establecido ($p \text{ tabular} = 0.05$), a partir de la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, lo que resulta en una relación positiva y estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de

satisfacción. Esta asociación presenta una magnitud positiva, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.329, lo que nos indica que la percepción de la calidad de atención está directamente relacionada con el nivel de satisfacción que el paciente presenta. Este resultado concuerda con el estudio (19) donde se halló que existe una relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre la calidad de atención ofrecida por el servicio de enfermería y la satisfacción de los pacientes, en el estudio (21) el estudio se realiza en un ámbito privado, así como nuestro estudio, se evidencia que el 53.8% de los encuestados estaban satisfechos con la calidad de atención y el 58.8% referían una calidad alta, además también evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Tenemos por lo tanto que nuestros resultados se sustentan en la Teoría psicodinámica de Hildegart Peplau, en donde se menciona que la atención en enfermería debe tener un enfoque humano e interpersonal, cubrir necesidades humanas y comprender al paciente, cumpliendo estas demandas, el paciente se sentirá complacido y tendrá una percepción de calidad buena.

En relación con el primer objetivo específico, En relación con el primer objetivo específico, se obtuvo un valor de significancia ($p = 0,007$) lo cual es inferior al nivel de significancia establecido ($p = 0,05$), según el estadístico Rho de Spearman, evidenciando que existe una relación significativa y positiva entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión técnica. La correlación presenta un coeficiente de ,350, lo que nos indica que mientras mayor nivel de satisfacción presentan los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna, mayor percepción de la calidad en la dimensión técnica presentan. Estos resultados coinciden con lo haya en el estudio (23) donde el 60.4% de los encuestados presentó un nivel de satisfacción alto con respecto a aspectos intangibles como el conocimiento y actitudes de la enfermera, por otro lado en el estudio (15) la calidad de atención con respecto a aspectos materiales y físicos, en referencia a aspectos técnicos como atención oportuna y continuada fue buena siendo un 65% de los encuestados que lo refirieron. En relación a los datos obtenidos, los resultados tienen concordancia con la teoría de la calidad de atención de

Donabedian, quien define que la calidad de atención es una técnica donde se aplican conocimientos y tecnologías adquiridas con las ciencias de salud y aplicado al paciente, por lo tanto una aplicación correcta de la dimensión técnica en la práctica diaria de atención va a generar mayor nivel de satisfacción y mayor percepción de la calidad de atención.

En relación con el segundo objetivo específico, De acuerdo al segundo objetivo específico, se halló un valor de significancia ($p = 0,002$) lo cual es inferior al valor tabular ($p = 0,05$), según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, esto evidencia una relación estadísticamente significativa y positiva entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión interpersonal. Este resultado se encuentra sustentado en el coeficiente de correlación de Rho = 0.343, lo que nos indica que mientras más nos enfoquemos en la dimensión interpersonal. mayor nivel de satisfacción presentan los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna. Estos resultados son similares a los hallados en el estudio (20) donde el 95% refirió una satisfacción completa con la calidad humana e interpersonal por parte del servicio de enfermería, esto demuestra que mientras mayor calidad humana presentamos al momento de atención, enfocado en la empatía, la buena escucha y la comprensión, mayor satisfacción referirán los pacientes con la calidad de atención. Estos resultados se ven sustentados por la teoría psicodinámica de Hildegart Peplau, ya que nos refiere que la atención en salud debe cubrir necesidades humanas, comprender al paciente e identificar las necesidades que presentan. Realizar esto en una primera instancia generará un efecto terapéutico hacia el paciente. Realizar esto por parte de la enfermera será el primer paso para la recuperación de la salud.

En relación con el tercer objetivo específico, Por otro lado, en relación con el tercer objetivo específico, se halló a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman un valor de significancia ($p = 0,004$) menor al valor tabular ($p = 0,05$), con lo cual se confirma la relación estadísticamente significativa y positiva entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión entorno. Esta correlación, se sustenta en el coeficiente de correlación Rho = 0,318, lo que nos indica que mientras cuidemos y mejoremos en el

entorno donde vamos a atender a los pacientes, mayor nivel de satisfacción presentaran. Esto se relaciona con los datos obtenidos por el estudio (20) donde el 90% de los encuestados refirió que el ambiente donde se les atendió era bueno y por lo tanto presentaba una satisfacción completa. Esto demuestra que no solo se necesitan habilidades técnicas y conocimientos, sino darles un ambiente seguro y confiado a los pacientes para así tener una mejor percepción de la calidad de atención y por ende los pacientes estarán satisfechos con la atención. Lo encontrado en nuestro estudio se sustenta por la teoría de la satisfacción del paciente según Du Gas, donde nos dice que los pacientes vienen con una exigencia y expectativa con respecto a la atención y lugar donde se atenderá, al cubrir estas exigencias y cubrir lo más que se puede las expectativas que presentan, mayor satisfacción van a referir.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la calidad de atención con el nivel de satisfacción, evidenciada por el coeficiente de correlación positiva de 0.329 siendo $p=0.003$ de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Segunda: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción, evidenciada por el coeficiente de correlación positiva de 0.343 siendo $p=0.002$ de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Tercera: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión técnica con el nivel de satisfacción, evidenciada por el coeficiente de correlación positiva de 0.350 siendo $p=0.001$ de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Cuarta: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión entorno con el nivel de satisfacción, evidenciada por el coeficiente de correlación positiva de 0.318 siendo $p=0.004$ de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025.

Recomendaciones

Primera: Al director de la clínica Oncotacna fortalecer las estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención, especialmente en los aspectos técnicos que influyen directamente en la percepción de la calidad de atención del paciente.

Segunda: Se recomienda fortalecer las habilidades comunicativas y el trato humanizado del personal, promoviendo una atención empática, respetuosa y centrada del paciente.

Tercero: Implementar programas de capacitaciones periódicas para el personal de salud y enfocarse en la atención integral, el trato humanizado y las capacidades competentes con el objetivo de elevar la satisfacción del paciente.

Cuarta: Se recomienda mejorar las condiciones físicas de la clínica tales como comodidad, señalización y ambiente con el objetivo de aumentar la satisfacción y bienestar de los pacientes.

Quinta: Realizar evaluaciones periódicas de la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción que permitan identificar oportunidades de mejora y asegurar una óptima atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Saturno-Hernández PJ. La calidad de la atención como eje de los sistemas de salud. Salud Publica Mex. 17 de septiembre de 2024;66(5, sept-oct):644-52. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/15725>
2. Oficina de comunicaciones. Prevenir es vivir: La importancia de las visitas ginecológicas anuales [Internet]. [citado 24 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/hospitalloayza/noticias/980840-prevenir-es-vivir-la-importancia-de-las-visitas-ginecologicas-anuales>
3. Flores-Hernández S, Pérez-Cuevas R, Dreser-Mansilla A, Doubova SV, Díaz-Portillo SP, Reyes-Morales H. Calidad de la atención de los servicios de salud. Salud Publica Mex. 22 de agosto de 2024;66(4, julio-agosto):571-80. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/15825>
4. Kutney-Lee A, McHugh MD, Sloane DM, Cimiotti JP, Flynn L, Neff DF, et al. Nursing: A Key To Patient Satisfaction. Health Aff Proj Hope. 2009;28(4):w669-77. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2718727/>
5. Akbas M. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería: el caso de clínicas de ginecología y obstetricia. Acta Bioethica. junio de 2019;25(1):127-36. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2019000100127
6. Salud de las Mujeres, Materna, Neonatal y Reproductiva - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2025 [citado 6 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/clap>
7. ICN - International Council of Nurses [Internet]. [citado 24 de octubre de 2025]. International Council of Nurses and Nursing Now bring nursing voice to Global Conference on Primary Health Care. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/noticias/international-council-nurses-and-nursing-now-bring-nursing-voice-global-conference-primary>
8. WHOQOL - Measuring Quality of Life| The World Health Organization [Internet]. [citado 24 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/tools/whoqol>
9. Llana S. INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL USUARIO EXTERNO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN,

EMERGENCIA Y CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE APOYO 11-2 SULLANA. OFICINA DE GESTION DE CALIDAD. 2024;

10. Minsa impulsa mejora en la calidad de atención de salud a través del SIS [Internet]. [citado 24 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1033759-minsa-impulsa-mejora-en-la-calidad-de-atencion-de-salud-a-traves-del-sis>

11. Escobar Quispe DM. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital EsSalud Daniel Alcides Carrión Tacna – 2015. 2015. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_371ebb060e08470f93cae2fb3ab78504

12. Li LZ, Yang P, Singer SJ, Pfeffer J, Mathur MB, Shanafelt T. Nurse Burnout and Patient Safety, Satisfaction, and Quality of Care: A Systematic Review and Meta-Analysis. JAMA Netw Open. 4 de noviembre de 2024;7(11):e2443059. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39499515/>

13. Barnett M, Balkissoon C, Sandhu J. The level of quality care nurse practitioners provide compared with their physician colleagues in the primary care setting: A systematic review. J Am Assoc Nurse Pract. 1 de marzo de 2022;34(3):457-64. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34678807/>

14. Saucedo ERV. Calidad de atención de enfermería en el adulto mayor hospitalizado: Revisión sistemática. Vive Rev Salud. abril de 2024;7(19):244-59. Disponible en: <https://www.scielo.org/bo/pdf/vrs/v7n19/a19-244-259.pdf>

15. Bastián M del CS, Arias MLF, Díaz NM, Vásquez MJG, Sánchez HF. ASOCIACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Horiz Enferm. 27 de diciembre de 2023;34(3):624-36. Disponible en: <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/60143>

16. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud Cienc Tecnol. 2021;(1):39. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9071718>

17. Jamanca Rodriguez EI. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023. 2 de noviembre de 2023 [citado 31 de octubre de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10317>

18. Becerra Ureta NM. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. 2021.

19. López RMR, Marcos DPSRAA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip. 20 de febrero de 2023;7(1):5045-59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
20. Caruajulca Marrufo Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021. 5 de agosto de 2022 [citado 31 de octubre de 2025]; Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14142/315>
21. Clavijo Rengifo CE. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de triaje de una Clínica Privada De Lima, 2023. 30 de noviembre de 2023 [citado 31 de octubre de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10447>
22. Apaza Ramirez G. Calidad de atención y habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022. 2023 [citado 31 de octubre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/3069>
23. Vigil Davalos YV. Calidad de atención del puerperio en el servicio de obstetricia y nivel de satisfacción de las pacientes en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, periodo abril-junio 2021. Univ José Carlos Mariátegui [Internet]. 2023 [citado 31 de octubre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2572>
24. Machaca Mena GE. Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020. Univ Priv Tacna [Internet]. 16 de julio de 2021 [citado 31 de octubre de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1929>
25. Andrade-Pizarro LM, Bustamante-Silva JS, Viris-Orbe SM, Noboa-Mora CJ, Andrade-Pizarro LM, Bustamante-Silva JS, et al. Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. Rev Arbitr Interdiscip Cienc Salud Salud Vida. diciembre de 2023;7(14):41-53. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000200041
26. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud (UFGCS) [Internet]. 2025 [citado 7 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/23048-ministerio-de-salud-unidad-funcional-de-gestion-de-la-calidad-en-salud-ufgcs>
27. Guzmán Vázquez M, Santana Espinosa MC, Torres Esperón JM, Guzmán Vázquez M, Santana Espinosa MC, Torres Esperón JM. Acciones para fortalecer la calidad de la práctica de enfermería en el Hospital "Frank País". Infodir [Internet]. agosto de 2021 [citado 10 de noviembre de

- 2025];(35). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-35212021000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
28. Ghofrani M, Valizadeh L, Zamanzadeh V, Ghahramanian A, Janati A, Taleghani F. Adapting the Donabedian model in undergraduate nursing education: a modified Delphi study. BMC Med Educ. 27 de febrero de 2024;24(1):202. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38413915/>
29. Peplau's Theory of Interpersonal Relations: Application to Asynchronous Nursing Education | Canadian Journal of Nursing Informatics [Internet]. [citado 7 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://cjni.net/journal/?p=10464>
30. Rodríguez Campo VA, Valenzuela Suazo S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enferm Glob. octubre de 2012;11(28):316-22. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016
31. Farías ME. Quality of care and nursing care in the emergency service seen from the perspective of the patient. Salud Cienc Tecnol. 1 de enero de 2021;1:39-39. Disponible en: <https://sct.ageditor.ar/index.php/sct/article/view/3>
32. ResearchGate [Internet]. [citado 7 de noviembre de 2025]. (PDF) The human dimension in nursing. An approach according to Watson's Theory. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/374749052_The_human_dimension_in_nursing_An_approach_according_to_Watson's_Theory
33. Escobar-Castellanos B, Cid-Henriquez P, Escobar-Castellanos B, Cid-Henriquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. Acta Bioethica. junio de 2018;24(1):39-46. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039
34. Hutagaol R, Novieastari E, Suharmanto, Sari SKW, Hutagaol R, Novieastari E, et al. La importancia de los valores profesionales desde la perspectiva de las enfermeras clínicas. Enferm Glob. 2024;23(73):256-82. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412024000100010
35. Yáñez Flores K, Rivas Riveros E, Campillay Campillay M, Yáñez Flores K, Rivas Riveros E, Campillay Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enferm Cuid Humaniz. junio de 2021;10(1):3-17. Disponible en: <https://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v10n1/2393-6606-ech-10-01-3.pdf>

36. Delgado Medina LM, Calero Zea MA, Noriega Martínez SC, Castillo Valdiviezo CV. Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *RECIMUNDO Rev Científica Investig El Conoc.* 2023;7(1):786-95.
37. Aquino Reyes YY, Calderon Lizarbe MR. PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y ESTRÉS DE LAS MADRES EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA, HUANCAVELICA - 2019. 16 de diciembre de 2019 [citado 7 de noviembre de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2909>
38. Menatti L, Bich L, Saborido C. Health and environment from adaptation to adaptivity: a situated relational account. *Hist Philos Life Sci.* 2022;44(3):38.
39. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open.* 4 de enero de 2019;6(2):535-45. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30918704/>
40. Ogunlade AA, Ayandiran EO, Oyedirán OO, Oyelade OO, Olaogun AA. Quality of emergency nursing care in two tertiary healthcare settings in a developing Sub-Saharan African Country. *Afr J Emerg Med Rev Afr Med Urgence.* 2020;10(Suppl 1):S73-7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33318906/>
41. Condori Barreto J, Uchazara Llanque MD, Guevara Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investig E Innov Rev Científica Enferm.* 2022;2(1):33-9.
42. Lira CM. Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vida.* 1 de diciembre de 2022;4(4):206-216. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/483>
43. Canova-Barrios CJ, Méndez PG, Sosa LR, Flores MA, Rodríguez MA, Hernández SS, et al. Percepción y satisfacción de estudiantes de Enfermería con la educación virtual en época de COVID-19. *Enferm Cuid Humaniz [Internet].* 2023 [citado 15 de noviembre de 2025];12(2). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062023000201206&lng=es&nrm=iso&tlng=es
44. Ayala Y, Jancachaca L, Quiñones G. Nivel de satisfacción de las pacientes puerperas en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018. [Internet]. 2019 [citado 15 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/57293cc5-d7ec-468b-ba1f-94a8ffc0a2b5>
45. Rojas N, Sanchez S. Niveles de satisfacción del cliente de la empresa Mapfre - Cajamarca 2018 bajo los modelos Servqual y de Kotler

y Keller [Internet]. [Perú]: UPN; 2019 [citado 15 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/item/a9061555-30bf-4658-a292-4c16dfdbab23>

46. Hernández-Pérez R, Ávila-Sánchez M, Espinosa-Aguilar A, Hernández-Núñez A, Lemus-Lima E, Hernández-Pérez R, et al. Satisfacción del profesional de enfermería con una intervención de cuidados como vía para la gestión del conocimiento. Rev Cuba Enferm [Internet]. junio de 2022 [citado 15 de noviembre de 2025];38(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192022000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=en

47. Espinoza-Caifil M, Baeza-Daza P, Rivera-Rojas F, Ceballos-Vásquez P, Espinoza-Caifil M, Baeza-Daza P, et al. Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. Enferm Cuid Humaniz. junio de 2021;10(1):30-43.

48. Grant JB, Jones J, Candrian C, Oman KS, Reed SM. The role of nursing communication: A critical interpretive synthesis. Int J Nurs Stud Adv. 27 de junio de 2025;9:100373. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12272926/>

49. Roth-Cohen O, Levy S, Zigdon A. The Mediated Role of Credibility on Information Sources and Patient Awareness toward Patient Rights. Int J Environ Res Public Health. 15 de agosto de 2021;18(16):8628. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34444377/>

50. Torres-Contreras CC, Vargas-Escobar LM, Triana-Rodríguez JY, Cañon-Montañez W, Torres-Contreras CC, Vargas-Escobar LM, et al. Competencia en cuidado espiritual en enfermería: Revisión integrativa de literatura. Rev Cuid [Internet]. agosto de 2023 [citado 15 de noviembre de 2025];14(2). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2216-09732023000200006&lng=en&nrm=iso&tlng=es

51. Tapia-Mieles MA, Chávez-Vélez FM, Guaranguay-Chaves H del C, Sánchez-Choez LM, Tapia-Mieles MA, Chávez-Vélez FM, et al. Competencias del profesional de enfermería y perfil de egreso universitario. Rev Arbitr Interdiscip Cienc Salud Salud Vida. diciembre de 2022;6(12):48-57.

52. Hadian Jazi Z, Peyrovi H, Zareian A. Nurse's social responsibility: A hybrid concept analysis in Iran. Med J Islam Repub Iran. 21 de mayo de 2019;33:44. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6708105/>

53. Vega FJH. Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales - Perú. Rev Cuid Salud Pública. 30 de diciembre de 2024;4(2):15-20. Disponible en:

<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/99>

54. Salavarría SPV, Briones MA. Percepción la Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación Fisiorehabilitar de la ciudad de Portoviejo. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip.* 27 de marzo de 2025;9(2):371-88. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16846>

55. Bustamante Vidaurre ML, Galvez Diaz N del C, Arrunátegui Huamán BP. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Rev Venez Gerenc RVG.* 2023;28(Extra 9):150-61.

56. Castillo-Ayón LM, Delgado-Choez GS, Briones-Mera BM, Santana-Vera ME, Castillo-Ayón LM, Delgado-Choez GS, et al. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Rev Arbitr Interdiscip Cienc Salud Salud Vida.* junio de 2023;7(13):40-9. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040

57. Hisar KM, Yamaç SU. Explorando la relación entre el bienestar espiritual y el respeto por la privacidad del paciente entre enfermeras y matronas en Turquía. *Enferm Clínica.* 1 de marzo de 2025;35(2):502162.

58. Ganzhi Neira EM. Cuidado humanizado en las prácticas de enfermería en el área de ginecología: Una revisión Sistemática. 3 de noviembre de 2022 [citado 15 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/12949>

59. Ben S, Fiol V, Viroga S, Tarigo J, Arribeltz G, Briozzo L, et al. Intervención en salud sexual y reproductiva en mujeres privadas de libertad de Uruguay. *An Fac Med [Internet].* diciembre de 2024 [citado 7 de noviembre de 2025];11(2). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2301-12542024000201204&lng=es&nrm=iso&tlng=es

60. García-González JR, Sánchez-Sánchez PA, García-González JR, Sánchez-Sánchez PA. Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Inf Tecnológica.* diciembre de 2020;31(6):159-70.

61. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int J Morphol.* marzo de 2017;35(1):227-32.

62. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta [Internet]. Mc Graw Hill educación; 2018 [citado 15 de noviembre de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1292>

63. Castillo Encinas CR. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS – 2022. 12 de julio de 2022 [citado 15 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6479>
64. Corral Y. Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica. Rev Cienc Educ. 2022;(60):562-86. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9710359>
65. Singh A. Use of Statistical Analysis Supporting Tools in Libraries: an overview of Statistical package for social Science. World Digit Libr. 1 de diciembre de 2022;15(2):91-104.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE LA CLINICA ONCOTACNA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2025

RESPONSABLES: BETZY DANIELA QUEZADA LUJAN

TÍTULO: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE LA CLINICA ONCOTACNA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES (cuantitativo)					
			Categorías subcategorías y matriz de categorización (cualitativo)					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCION					
			DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL ES O RANGO
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de enfermería en pacientes de la clínica oncotacna de la ciudad de	-Determinar la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de enfermería en pacientes de la clínica	La percepción de la calidad de atención tiene relación significativa con el nivel de satisfacción en los pacientes	La calidad de atención, en referencia a la salud, tiene relación con las necesidades y exigencias que el paciente requiere y solicita. La experiencia que tiene el paciente con respecto a estas exigencias y como	La percepción de la calidad de atención de enfermería se refiere al criterio que manifiesta el paciente sobre la atención recibida durante su atención, la cual se manifiesta a través de las	Dimensión interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ● RESPETO ● COMUNICACION ● AMABILIDAD 		siempre a veces nunca
					Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> ● SEGURIDAD ● CONTINUIDAD ● PERTINENCIA 		

Tacna en el año 2025?	oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025	atendidos en la clínica oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025	se recibe por parte de la enfermera se traduce a la percepción que el paciente tiene con respecto a la calidad de atención dada.	dimensiones interpersonal, técnica y de entorno.	Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none"> • LIMPIEZA • E HIGIENE • COMODIDAD • PRIVACIDAD 		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCION					
Cuál es la relación de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad	Determinar la relación la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad	Existe una relación significativa de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
			Es la sensación en la cual los pacientes del consultorio tienen sobre los cuidados de enfermería.	Es la valoración que posee el paciente sobre el cuidado proporcionado por el profesional de enfermería que lo asiste.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • RECONOCER 	<p>Nivel alto 11-15 puntos</p> <p>Nivel medio 6-10 puntos</p> <p>Nivel bajo 0-5 puntos</p>	<p>siempre</p> <p>casi siempre</p> <p>casi nunca</p>

<p>de Tacna en el año 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025?</p>	<p>de Tacna en el año 2025</p> <p>Determinar la relación la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025</p> <p>Determinar la relación la dimensión</p>	<p>de la ciudad de Tacna en el año 2025</p> <p>Existe una relación significativa de la dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025</p> <p>Existe una relación significativa</p>			<p>Credibilidad</p> <p>Competencia</p> <p>Cortesía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● INFORMACION ● CONFIANZA <ul style="list-style-type: none"> ● HABILIDADES ● BUEN TRATO <ul style="list-style-type: none"> ● BUENAS RELACIONES 	<p>nivel alto 7-9 puntos</p> <p>nivel medio 4-6 puntos</p> <p>nivel bajo 0-3 puntos</p> <p>Nivel alto 9-12 puntos</p> <p>Nivel medio 5-8 puntos</p> <p>Nivel bajo 0-4 puntos</p> <p>Nivel alto 9-12 puntos</p>	<p>nunca</p>
---	---	--	--	--	--	--	--	--------------

<p>¿Cuál es la relación de la dimensión entorno con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025?</p>	<p>entorno con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025</p>	<p>de la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Oncotacna de la ciudad de Tacna en el año 2025</p>			<p>Responsabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • INFORMACION CLARA 	<p>Nivel medio 5-8 puntos</p> <p>Nivel bajo 0-4 puntos</p>	<p>Nivel alto 9-12 puntos</p> <p>Nivel medio 5-8 puntos</p> <p>Nivel bajo 0-4 puntos</p>
---	---	---	--	--	------------------------	---	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESCENARIO Y CARACTERÍSTICAS (cualitativo)						
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Básico</p> <p>ENFOQUE:</p> <p>cuantitativo</p> <p>DISEÑO:</p> <p>CORTE:</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>Transversal</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>100 pacientes atendidos en la clínica oncotacna</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Se trabajo con la totalidad de la población</p>	<p>ESCENARIO</p> <p>Clínica Oncotacna</p> <p>CARACTERÍSTICAS de los participantes sujetos</p> <p>Pacientes mayores de edad atendidos en el consultorio ginecológico de la clínica Oncotacna</p>						

		<p>de la ciudad de Tacna.</p> <p>Pacientes que deseen participar de la investigación .</p> <p>Pacientes que estén en pleno uso de sus facultades.</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

ANEXO N°2 : INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS Y CONSENTIMIENTO INFORMADO



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por BETZY DANIELA QUEZADA LUJAN de la UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

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 informado 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. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a BETZY QUEZADA al teléfono 918135294.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Datos generales: Llene los siguientes datos y marque con (X) según corresponda.

- 1) **EDAD:** _____
- 2) **FECHA DE NACIMIENTO:** ____/____/____
- 3) **SEXO:** Femenino () Masculino ()
- 4) **CIUDAD DE PROCEDENCIA:** _____
- 5) **GRADO DE INSTRUCCIÓN:** Primaria incompleta ()
Primaria completa () Secundaria incompleta () Secundaria completa () Superior técnica () Superior Universitaria ()
Otros: maestría, doctorado
- 6) **NUMERO DE CELULAR:** _____

ENCUESTA SOBRE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

INSTRUCCIONES: Marque las siguientes preguntas marcando con un (X) según lo que usted crea correspondiente

- **SIEMPRE:** Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera
- **A VECES:** Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera
- **NUNCA:** Cuando la acción no es realizada por la enfermera

N°	ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	CALIDAD TECNICA			

1	Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente.			
2	Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información.			
3	Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención.			
4	Verifica constantemente durante el procedimiento el progreso de su salud.			
5	Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción.			
6	Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del procedimiento.			
7	Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión.			
8	Apoya al procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende.			
CALIDAD INTERPERSONAL				
9	Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.			
10	Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores.			
11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.			
13	Respeto sus derechos como paciente y como persona ¿Le pide autorización para realizar cualquier actividad?			
14	Se muestra considerada y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.			
15	Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.			
16	Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere.			
CALIDAD DE ENTORNO				
17	Propicia condiciones para que se sienta cómodo (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)			
18	¿Mantiene limpio su ambiente?			
19	Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. Se sienta expuesto frente a los demás			
20	Durante su estadía en el consultorio se sintió cómodo con el ambiente del servicio (cama, , ventanas, baños)			



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION

INSTRUCCIONES: Marque las siguientes preguntas marcando con un (X) según lo que usted crea correspondiente

- **SIEMPRE:** Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera
- **CASI SIEMPRE:** Cuando la acción es realizada frecuentemente por la enfermera
- **CASI NUNCA:** Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera
- **NUNCA:** Cuando la acción no es realizada por la enfermera

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
COMUNICACION					
1	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.				
2	La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido.				
3	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.				
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir				
5	La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con qué finalidad.				
CREDIBILIDAD					
6	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil.				

7	La información recibida es precisa, pertinente e importante.				
8	Confía en la capacidad de la enfermera.				
COMPETENCIA					
9	La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.				
10	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
11	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.				
12	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.				
CORTESIA					
13	La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
14	La enfermera le atiende con entusiasmo, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.				
15	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.				
16	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
RESPONSABILIDAD					
17	La enfermera le brinda formación precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
18	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre el proceso de enfermedad.				
19	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente.				
20	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.				

ANEXO 3: FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE LA CLINICA ONCOTACNA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2025.**

Nombre del Experto: José Luis Serna Landívar

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos satisfacen los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia establecidos para su proceso de validación.

Apellidos y Nombres del validador: José

Luis Serna Landívar

Grado académico: Magister- investigador RENACYT N°.

DNI: 70057074



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE LA CLINICA ONCOTACNA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2025.

Nombre del Experto: Madelaine Violeta Risco Sernaque

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos son confiables y pertinentes para la recolección de datos.

Apellidos y Nombres del validador: Madelaine Violeta Risco Sernaque

Grado académico: Magister- investigador- RENACYT

Nº. DNI: 09650484



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE LA CLINICA ONCOTACNA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2025.**

Nombre del Experto: **Rojas Delgado Lucila**

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos cumplen con los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia definidos como parte del proceso de validación.

Apellidos y Nombres de la validadora:

Rojas Delgado Lucila

Grado académico: Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

N°. DNI: 09235762

ANEXO 4: CARTA DE PRESENTACION



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Chincha Alta, 14 de Enero del 2026

OFICIO N°0125-2025-UAI-FCS

BERNABÉ FORA CHURA
DIRECTOR EJECUTIVO
CLÍNICA ONCOTACNA
Presente.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestra estudiante se encuentra en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. La estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que la estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de la estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente



Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maurtua 489
autonomadeica.edu.pe



CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **QUEZADA LUJAN, Betzy Daniela** identificada con código de estudiante **0048701822** del Programa Académico de **ENFERMERIA**, quien viene desarrollando la tesis denominada: **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DE LA CLÍNICA ONCOTACNA DE LA CIUDAD DE TACNA 2025”**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a la estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 14 de Enero del 2026



Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA





"Prevenir es Vivir"

CARTA DE PRESENTACION

AL DIRECTOR DE LA CLINICA ONCOTACNA

DR. BERNABE FORA

HACE CONSTAR:

Que, **QUEZADA LUJAN, BETZY** con código de estudiante **0048701822** del programa académico de ENFERMERIA, quienes vienen desarrollando la tesis **"PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE LA CLINICA ONCOTACNA DE LA CIUDAD DE TACNA 2025"**.

Se expide el presente documento, autorizando a la mencionada a recoger los datos y aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como entregar una copia de la investigación cuando este finalmente sustentada y aprobada para los fines que sean necesarios.

Tacna, 10 de enero del 2026



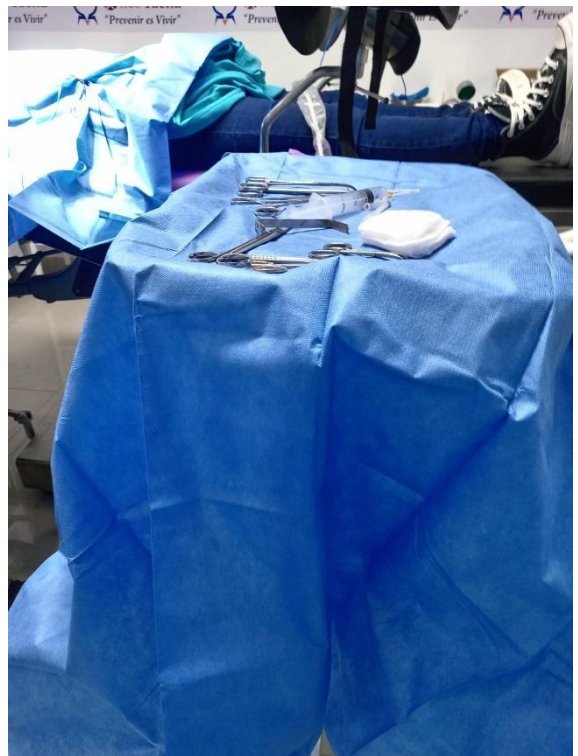
ANEXO 5: BASE DE DATOS

N	VARIABLE CALIDAD DE ATENCION	DIMENSION TECNICA	DIMENSION INTERPERSONAL	DIMENSION ENTORNO	VARIBLE NIVEL DE SATISFACCION
1	3	3	3	3	2
2	3	2	3	3	2
3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	2
5	3	3	3	3	3
6	2	2	3	3	2
7	2	2	3	3	3
8	2	2	3	3	3
9	2	2	1	2	1
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	2	2	3	3	3
13	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3
15	2	2	2	2	3
16	2	2	2	2	3
17	2	2	2	2	3
18	3	3	3	1	3
19	3	3	3	3	3
20	3	2	3	3	3
21	3	2	3	3	3
22	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3
25	2	1	3	3	3
26	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3
28	2	2	3	2	2
29	2	2	3	3	3
30	2	2	3	3	2
31	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3

34	3	3	3	3	3
35	3	3	3	2	3
36	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3
38	3	2	3	3	3
39	2	2	2	1	2
40	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3
50	2	3	3	2	3
51	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3
53	2	3	3	2	3
54	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3
58	2	2	3	1	3
59	3	2	3	3	3
60	2	2	3	2	2
61	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3
63	2	2	2	2	2
64	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3
66	2	2	2	1	2
67	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3
69	3	2	3	3	3
70	3	3	3	3	2
71	3	3	3	3	3
72	2	2	3	3	3
73	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	2
76	3	2	3	3	2
77	3	3	3	3	3
78	2	1	3	3	3
79	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3

ANEXO 6: EVIDENCIA FOTOGRAFICA







ANEXO 7: INFORME TURNITIN



Página 1 de 117 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:562884448

TESIS QUEZADA LUJAN BETZY DANIELA.docx

GRUPO W

GRUPO W

Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:562884448

Fecha de entrega

2 mar 2026, 6:57 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 mar 2026, 8:20 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS QUEZADA LUJAN BETZY DANIELA.docx

Tamaño del archivo

5.1 MB

113 páginas

18.576 palabras

101.911 caracteres



Página 1 de 117 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:562884448




9% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad




N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	4%
2	Trabajos entregados	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2019-02-05	2%
3	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
4	Trabajos entregados	CORPORACIÓN EDUCATIVA ARSO S.A. on 2025-05-23	<1%
5	Internet	repositorio.ucp.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2026-01-31	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Cajamarca on 2025-12-21	<1%
8	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
9	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
10	Internet	repositorio.unprg.edu.pe	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2025-06-02	<1%

12	Publicación	Rubio Castillo, Robert Simón. "La gestión de calidad, relacionado con el servicio d...	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Cajamarca on 2026-02-08	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2019-02-07	<1%
15	Internet	ciencialatina.org	<1%
16	Internet	repositorio.utea.edu.pe	<1%
17	Publicación	Miranda Bravo, Eliana. "Calidad de atención y grado de satisfacción de las madre...	<1%
18	Publicación	Bedregal Arenas, Mariela. "Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacci...	<1%
19	Internet	hdl.handle.net	<1%