



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA

Tesis

**Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la unidad de quimioterapia
ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides
Carrión - 2019**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO**

AUTOR:

Bach. FLORES CASTILLO Daniel

ASESOR:

Mg. LAVADO MORALES Ivar Jines

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Bioquímica y Farmacología

HUANCAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Al padre todo poderoso por haberme permitido culminar la carrera universitaria y darme la fuerza necesaria para salir adelante.

A mi familia, por todo su apoyo desinteresado. Son el motivo y razón de mi existencia.

Flores Castillo Daniel

AGRADECIMIENTO

Al padre todo poderoso, por su amor eterno y bendición durante todos los días de mi vida.

A mis padres, quienes me inculcaron valores, principios y, mucho amor durante cada etapa estudiantil universitario.

A mi asesor, por su valiosa asesoría y consejería, cuya experiencia y apoyo incondicional que permitió el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

Finalmente, a todos los docentes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, por formarnos académicamente e inculcarnos la ética profesional y enseñarnos el servicio a los demás.

Flores Castillo Daniel

JURADOS

PRESIDENTE:

MG. ARTEAGA AGUILAR, Julia

MIEMBRO SECRETARIA:

MG. ZEVALLOS FALCON, Karol Paola

MIEMBRO VOCAL:

MG. LAVADO MORALES, Ivar Jines

MIEMBRO SUPLENTE:

MG. ORREGO CABANILLAS, Renee Soledad

Declaratoria de autenticidad

DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo, **DANIEL FLORES CASTILLO** de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N.º 74170637, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Calle Santa Cecilia n° 102. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento.



.....
DANIEL FLORES CASTILLO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	10
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	20
2.6 Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIONES	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	
Anexo 1: Formato de matriz de consistencia	
Anexo 2: Tabulación de las características Sociodemográficas	
Anexo 3: Cuadro de operacionalización de las variables	
Anexo 9 : Encuesta SERVPERF	
Anexo 10: Consentimiento Informado	
Anexo 11: Validación de Expertos	
Anexo 12: Fotografías de trabajo de campo	

RESUMEN


La presente investigación se desarrolló como Objetivo general: determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el mes de noviembre del 2019. Metodología de la investigación: método científico básico, el tipo y nivel de la investigación descriptivo y el diseño No experimental, transversal y teniendo como población/muestra 57 pacientes oncológicos. Conclusiones: El nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad se puede observar al test de SERVPERF se encontró Extremadamente muy satisfecho es 77.19%. El nivel de satisfacción de las dimensiones capacidad de respuesta, al test de SERVPERF se encontró como resultado el Extremadamente muy satisfecho 40.35%. El nivel de satisfacción de las dimensiones empatía, al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 88.42 %. El nivel de satisfacción de las dimensiones de seguridad, al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 82.46 %. El nivel de satisfacción de las dimensiones Aspectos Tangibles, al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 69.3 %.

Palabras Clave: Calidad de atención, Satisfacción, Calidad, Usuario, Quimioterapia.

ABSTRACT

The present research developed as its general Objective: to determine the overall satisfaction level of the users treated in the Outpatient Chemotherapy Unit of the Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión in the month of November 2019. The research methodology was basic scientific method, the type and level of research descriptive and Non-experimental, cross-sectional design having as population/sample 57 oncology patients. Conclusions: The level of satisfaction of the dimension reliability can be observed in the SERVPERF test as Extremely very satisfied at 77.19%. The level of satisfaction of the dimension of responsiveness to the SERVPERF test was found to be Extremely very satisfied at 40.35%. The level of satisfaction of the empathy dimension to the SERVPERF test was found to be Extremely very satisfied at 88.42%. The level of satisfaction of the dimension security in the SERVPERF test was found to be Extremely very satisfied at 82.46 %. The level of satisfaction of the Tangible Aspects dimension in the SERVPERF test was found to be Extremely very satisfied at 69.3 %.

Key words: Quality of care, Satisfaction, Quality, User, Chemotherapy.



Ivan Ilch Aguillar Flores
Master in Applied Linguistics
TEPL

INTRODUCCIÓN

El cáncer es considerado un problema de salud y su incidencia se está incrementando cada vez más a nivel mundial. Las calidades en la atención en los servicios de salud han venido desarrollando un esfuerzo amplio para poder controlar este problema. El paciente tiene el derecho de recibir una atención con calidad, adoptar la información de acuerdo con sus necesidades, y tener un trato equitativo. Por lo tanto, para poder brindar un adecuado cuidado y buena atención de calidad, es necesario tomar en cuenta todas las inquietudes y necesidades.

En nuestro país los servicios de calidad de atención que ofrecen los establecimientos de salud del estado, es de bajo nivel, por lo tanto, se han realizado estudios sobre la calidad de los servicios de salud brindados, utilizando el instrumento SERVQUAL (Service Quality), es un instrumento que interrelaciona una comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de la calidad del servicio, llamado después SERVPERF, (Service performance), ésta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones, fundamentado únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas abarcando cinco dimensiones las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta encuesta presenta la metodología más aceptada por su validez y alta confiabilidad.¹

Existen investigaciones a nivel nacional que respaldan nuestro estudio como el de Ortiz V. (2014), que realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. Con un total de 383 pacientes encuestados se determinó que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%.²

Por otro lado, Espinoza L. (2015), realizó la investigación titulada Conocimientos de efectos adversos de la quimioterapia y prácticas de autocuidado en mujeres con cáncer de mama. La presente investigación es cuantitativa, descriptiva, correlacional, de corte transversal, se realizó durante el año 2018 con el propósito de determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de efectos adversos de la quimioterapia y prácticas de autocuidado en mujeres con cáncer de mama del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta. La población y muestra fue de 40 pacientes a las cuales se les aplicó dos encuestas: uno para medir el nivel de conocimientos de efectos adversos de la quimioterapia y el segundo para medir las prácticas de autocuidado, después del análisis realizado se encontraron como resultado que el 90% de mujeres con cáncer de mama presenta conocimiento alto sobre los efectos adversos de la quimioterapia, 10% nivel de conocimiento medio; por otro lado, el 87.5% de mujeres con cáncer de mama si realiza prácticas de autocuidado, el 12.5% no realiza prácticas de autocuidado; encontrando relación altamente significativa entre el nivel de conocimiento de efectos adversos de la quimioterapia y prácticas de autocuidado en mujeres con cáncer de mama.³

Huerta E. (2015) en su trabajo de investigación considero el Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Resultados: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.⁴

Baca K, Velásquez C. (2015), desarrollo la investigación titulada nivel de conocimiento y autocuidado del adulto que recibe quimioterapia ambulatoria. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta. La Libertad, 2015, en el cual realizaron el siguiente objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento y autocuidado del adulto que recibe quimioterapia ambulatoria en el Hospital de Alta

Complejidad “Virgen de la Puerta”. La Libertad. 2015, para la investigación participaron 50 pacientes adultos con diagnóstico de cáncer que reciben quimioterapia ambulatoria, se aplicaron 2 instrumentos: El primer cuestionario orientado hacia el nivel de conocimiento y el segundo hacia el autocuidado del adulto que recibe quimioterapia ambulatoria. De acuerdo a los análisis realizados se encontró evidencia que el 92 % tiene un nivel de conocimiento medio, mientras que el 4 % alto y así mismo el 4% bajo; un 98% tienen práctica de autocuidado adecuado, el 2% inadecuado; el 92% de los adultos que reciben quimioterapia ambulatoria obtienen nivel de conocimiento medio y un autocuidado adecuado, así mismo encontraron que el 4% obtienen un nivel de conocimiento alto y un autocuidado adecuado. Por ello, concluye que existe relación altamente significativa ($p=0.000$) entre el nivel de conocimiento y autocuidado del adulto que recibe quimioterapia ambulatoria.⁹

Cabrera M. (2016) en su trabajo de investigación desarrollo el objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en noviembre del 2015. RESULTADOS: Se halló una insatisfacción global de 47.8% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%); Fiabilidad (46.25%), Aspectos Tangibles (48.58%), empatía (42.0%) y seguridad (41.19%). CONCLUSIONES: La insatisfacción global encontrada fue de 47.8%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.⁵

Carrera M. (2016), el trabajo se realizó en el Callao – Lima donde desarrollo la investigación titulada nivel de conocimiento de los pacientes con cáncer sobre los efectos adversos de la quimioterapia del servicio de oncología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016, desarrollando como objetivo Determinar el nivel de conocimiento de los pacientes con cáncer sobre los efectos adversos de la quimioterapia del Servicio de Oncología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, hallaron como resultado El nivel de conocimiento de los pacientes con cáncer sobre los efectos adversos de la quimioterapia fue que de total de 66 (100 %) pacientes encuestados, así mismo después de la evaluación encontraron el porcentaje de pacientes que poseen un alto nivel de conocimiento representan el 29 %, pacientes que poseen un nivel de conocimiento

medio representan el 41 % y 30 % representan a la cantidad de pacientes que poseen un bajo nivel de conocimiento sobre los efectos adversos de la quimioterapia.⁶

Chávez A. et al (2018), determinaron el nivel de satisfacción de la atención de los pacientes con cáncer de tiroides en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Obtuvieron como resultado tras un estudio de 267 usuarios que la dimensión fiabilidad obtuvo la mayor puntuación de insatisfacción, mientras que la dimensión seguridad obtuvo mejores resultados de satisfacción. La puntuación final correspondió a 81 % de insatisfacción.¹

Huamani R, Estrada C. (2018), desarrollaron la investigación titulada conocimiento y actitud de la familia en el cuidado del paciente oncológico con quimioterapia ambulatoria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue- El Agustino, así mismo, consideró el objetivo general determinar el conocimiento y actitud de la familia en el cuidado del paciente oncológico con quimioterapia ambulatoria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue – El Agustino, 2018. Después del análisis encontraron como resultado el total de familiares en el estudio la mayoría tiene 46 a más años, (47.5%); siendo el (52.5%) de sexo femenino. estado civil (22.5%) son casados. Consideraron que la relación al nivel de conocimiento de la familia presentó 15.0% nivel bajo, 35.0% medio y 50.0% alto. Teniendo en cuenta la mayoría, en las dimensiones cuidado físico 45.0% bajo, cuidado psicológico 60.0% alto, cuidado post quimioterapia 65.0% alto, farmacológico 62.5% alto. En relación a las actitudes presentaron, 50.0% medianamente favorable, 50.0% favorable. De igual manera se encontró que las dimensiones cuidado físico 75.0% favorable, cuidados emocionales 65.0% medianamente favorable, cuidado psicológico 67.5% medianamente favorable, cuidado espiritual 55.0% favorable. Concluyendo que la mayoría de los familiares tienen nivel de conocimiento alto en el cuidado del paciente oncológico y en la actitud la mayoría de los familiares tiene un nivel favorable.⁷

Aratoma M, Yaringaño M. (2021) en Huancayo realizó la investigación titulada nivel de conocimiento sobre los efectos adversos en pacientes tratados con mezclas oncológicas en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, y desarrollo el objetivo general Evaluar el nivel de conocimiento sobre los efectos adversos de los pacientes con administración de mezclas oncológicas (Quimioterapia) en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - Huancayo, encontró como resultado respecto o. RESULTADOS, que el

nivel de conocimiento fue medio Sobre los Efectos Adversos en el 45% de Pacientes Tratados con Mezclas Oncológicas en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, ya sea en aspectos general y físico; concluyendo, que los pacientes que reciben tratamiento con mezclas oncológicas desconocen aspectos fundamentales sobre los medicamentos que reciben.⁸

Con respecto a los estudios internacionales relacionados con la investigación podemos mencionar al realizado por García R. *et al* (2013), evaluaron la satisfacción percibida por los pacientes en relación con el comportamiento de un grupo de médicos del Servicio de Oncología del Hospital Juárez de México. con una muestra de 176 pacientes. Concluyeron que Los pacientes evaluaron de manera positiva el trabajo de los médicos del Servicio de Oncología; sin embargo, los resultados revelaron que cuando el médico no se presenta con el paciente y no resuelve sus dudas, se genera insatisfacción durante la Consulta Externa. En hospitalización, el tiempo de espera para la asignación de cama, la insuficiente información y las inadecuadas revisiones médicas se perciben como principales motivos de insatisfacción.¹⁰

Con respecto a la definición conceptual de los términos del estudio, tenemos:

Satisfacción: Está relacionado con el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.¹¹

Quimioterapia: Es una modalidad terapéutica y la más empleada que consiste en el tratamiento de las enfermedades hematológicas mediante el uso de fármacos para destruir células cancerosas de grado bajo como malignos. El objetivo principal de la quimioterapia es detener directamente el crecimiento celular del tumor dejándolas incapaces de duplicarse o iniciando muerte celular.¹²

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.¹³

Capacidad de respuesta: Disposición de proveerle y servirle a los usuarios un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.¹⁴

Empatía: Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.¹⁵

Seguridad: Es una fuente indispensable que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones. Estado en el cual las condiciones y el peligro pueden provocar daños de tipo psicológicos, físicos o materiales.¹⁶

Aspectos tangibles: Hace referencia a todo o percibido por los cinco sentidos a todo aquello que es material, apariencia física de las instalaciones, los materiales de comunicación, el equipo, el personal.¹⁷

La palabra satisfacción hace referencia al sentimiento de bienestar o placer percibido que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.¹⁸ En relación al aumento de casos, la problemática administrativa y una mala predisposición económica remunerativa han generado un estado de sobre carencia de recursos humanos profesionales. Llevando en consecuencia a una baja en la calidad de atención mostrando un grado de insatisfacción en los usuarios.¹⁹

La satisfacción del usuario se influye en la valoración de la calidad de un servicio sanitario¹, especialmente en aquellos servicios donde se presentan casos especializados y que necesitan una atención inmediata sin duda hay que tomar relevancia que un tratamiento quimioterápico es considerado como una emergencia dado a la importancia del tratamiento curativo o paliativo.²⁰

El servicio de Oncología atiende a todo tipo de pacientes con diagnóstico de cáncer, porque puede atacar a cualquier persona sin distinguir raza, sexo, posición económica. Existen múltiples tipos de cáncer y que por su manifestación hace que nos encontremos con un abanico inmenso de pacientes con diferentes necesidades, que necesitan ser abordadas.²¹

En el área de quimioterapia se escucha decir principalmente por parte de los pacientes incluso del propio personal que labora bajo un contrato. ¿A qué hora me atenderán?, ¿Por qué demoran mucho?, ¿Por qué traen muy tarde mi tratamiento si llegue temprano?, por lo tanto: para medir el grado de satisfacción del paciente es importante evaluar los

factores. Un punto especial e importante a detallar es que en un hospital no se limitan a la pérdida de un paciente si no al grado de satisfacción que muestran.²²

Por tal motivo se formuló el problema general de la investigación siendo la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión? de la cual nos formulamos los siguientes problemas específicos ¿cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad? Así mismo ¿cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones capacidad de respuesta? También ¿cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones empatía? Además ¿cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones seguridad? Y ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las dimensiones aspectos tangibles?

La justificación del trabajo radica en las causas de insatisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Quimioterapia Ambulatoria son múltiples, citando por ejemplo la infraestructura del espacio, equipos y materiales para la atención médica en malas condiciones. Ahora cabe resaltar también el nivel educacional de la población, la falta de educación sanitaria y la existencia de una cultura hospital céntrico.

Se ha utilizado los preceptos del instrumento SERVPERF para la realización de la presente investigación, ya que para medir la satisfacción del usuario en el ámbito sanitario son las encuestas de percepción, una buena herramienta para medir la satisfacción del usuario en cinco dimensiones.

El instrumento SERVPERF fue validada por el Ministerio de Salud, adaptada por los autores. Aplicando la técnica SERVPERF, se encontró como resultados que el 81,2 % de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindado. 48,8 % de personas atendidas tienen entre 18 a 35 años, 53,1 % son del sexo femenino, de acuerdo al lugar de procedencia de las solicitud encontraos 84,5 % son procedentes de clínicas particulares, por otro lado, también se encontró para la dimensión aspectos tangibles los pacientes que se sintieron totalmente satisfechos con un 84,0 %, para la dimensión fiabilidad el 76,1 % los pacientes que sienten satisfechos, para la capacidad de respuesta el 46 % de los pacientes que se encontraron totalmente satisfechos, para la dimensión seguridad el 54,5 % estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos y para la dimensión empatía

el 60,1 % se encontraron satisfechos.. Así mismo el modelo SERVPERF evalúa solamente las percepciones del usuario sobre la calidad del servicio, el modelo mide las mismas dimensiones que el modelo SERVQUAL, con la diferencia que el modelo SERVPERF no mide las expectativas del usuario lo que reduce en la mitad las preguntas del cuestionario y 2 es más factible a la hora de encuestar al usuario.^{24,25}

Bajo esta perspectiva el presente estudio plantea como **objetivo general:** determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el mes de noviembre del 2019, así mismo se plantean los siguientes **objetivos específicos:** Determinar cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad. Determinar cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones capacidad de respuesta. Determinar cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones empatía. Determinar cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones seguridad. Determinar es nivel de satisfacción de las dimensiones aspectos tangibles.

II. METODOLOGÍA.

2.1 Tipo y diseño de investigación

El método de investigación es básico y tipo descriptivo se optó por la estrategia del método científico es una forma organizada y sistemática de estudiar el mundo circundante para llegar al conocimiento y comprensión de hechos, fenómenos y procesos. En cuanto al método específico de investigación se ha utilizado la observación científica.

El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal este tipo de investigación las variables estudiadas no se manipulan en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural, para luego analizarla. Transversal: Este tipo de investigación recolectan los datos en un solo momento, y por una sola vez.

El esquema fue el siguiente:



Donde:

M: Usuario o acompañante presente en la unidad de quimioterapia del HRDCQ “DAC”.

O: Se observó las percepciones de los Usuario o acompañante.

2.2. Operacionalización de variables

Ver Anexo N° 4 - 9

2.3 Población, muestra y muestreo

Se encontró

Criterios de inclusión:

- A todos los usuarios que recibieron atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital D.A.C de Huancayo de ambos sexos.
- A los acompañantes del usuario que recibió atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital D.A.C de Huancayo de ambos sexos.
- Usuarios o acompañantes que tengan entre o igual de 18 años.
- A todos los usuarios o acompañantes que acepten, firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Usuarios o acompañantes que recibieron atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital D.A.C de Huancayo y presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o acompañantes que, según el criterio clínico de los médicos que no tienen las condiciones físico-psíquicas adecuadas para responder la encuesta.
- Usuarios o acompañantes que trabajan o tienen relación familiar con los trabajadores del hospital.
- Usuarios o acompañantes que no aceptan firmar el consentimiento informado.
- Usuarios o acompañantes que no reciben tratamiento quimioterápico.

MUESTRA:

Se realizará por muestreo a conveniencia. Este sistema está caracterizado por que se esfuerza de una forma deliberada en obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de usuarios supuestamente típicos.

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

La medición de la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2019. Se realizará por con la encuesta SERVPERF modificada por el autor.

Para la validez y confiabilidad se ha considerado la validación por expertos donde se consideraron (02) dos Químicos Farmacéuticos con el grado de Magister y (01) un Químico Farmacéutico con el grado de Doctor.

2.5 Procedimiento

Se realizará por muestreo a conveniencia. Este sistema está caracterizado por que se esfuerza de una forma deliberada en obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de usuarios supuestamente típicos.

Preparación del material y selección de la muestra

- Se preparó el material previamente para el inicio de aplicación de los cuestionarios, para lo cual se dispuso de copias del Cuestionario y de lapiceros.
- Cada usuario que participó, cumplió con los criterios de inclusión y exclusión, luego de corroborar esto se procedió a iniciar la intervención, solicitando su participación en el trabajo de investigación para lo cual se le informó detalladamente la finalidad del estudio.
- Luego de aceptación por parte del participante este firmó el consentimiento informado y se procedió a iniciar la encuesta con la primera pregunta.

Dentro del Plan de recolección no se realizará una Prueba piloto del presente trabajo de investigación de la encuesta SERVPERF, porque ha sido validada en diferentes estudios.

Aplicación de la encuesta SERVPERF para evaluar el nivel de satisfacción

La encuesta se aplicará a todas las personas que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, el cual consta de 22 preguntas que abarcan cinco dimensiones de la evaluación de la calidad, las cuales son:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Aplicación de la encuesta para medir factores asociados.

La aplicación de la encuesta a los usuarios seleccionados se realizará mediante una entrevista al finalizar su atención, es decir al alta del paciente, o al culminar su tratamiento quimioterápico en el servicio de Oncología del Hospital Daniel Alcides Carrión. El usuario o acompañante deberán responder las 22 preguntas de percepciones calificándolas del 1 al 7. La entrevista durará en promedio 10 minutos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Luego de recolectarse los datos de la investigación, por medio de la aplicación del instrumento, se procedió a construir una base de datos, haciéndose uso del programa SPSS V25. Una vez elaborado esta matriz de hoja de cálculo, se realizó los cálculos de estadística descriptiva en las cuales se muestre la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Enseguida las tablas y figuras fueron interpretadas a profundidad para explicar el porqué de los resultados obtenidos en cada medición, los mismos que fueron utilizados en la discusión de esta investigación.

2.7 Técnicas de procesamientos de la investigación

Los datos recolectados se digitarán en una tabla en Excel considerando la valoración que se emplearan en el instrumento SERVPERF del 1 al 7 en sus 22 preguntas agrupadas en cinco dimensiones que fueron contestadas bajo los parámetros descritos en la tabla.

Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVPERF

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION
Extremadamente muy satisfecho	6,7
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Muy insatisfecho	3
Extremadamente muy insatisfecho	2,1

Para el análisis de los resultados, las calificaciones por cada pregunta se interpretarán de acuerdo a la tabla y la cantidad de encuestados por cada nivel de satisfacción se obtendrán en porcentajes. Para analizar cada dimensión el puntaje total se sumará y al promedio resultante de todas las encuestas se comparará con los parámetros arriba expuestos para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción general del usuario.

2.8 Aspectos Éticos

El presente estudio es una investigación sin riesgo, pues no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales a los encuestados. Además, cada encuesta tendrá un código que permite mantener la privacidad de los datos del usuario.

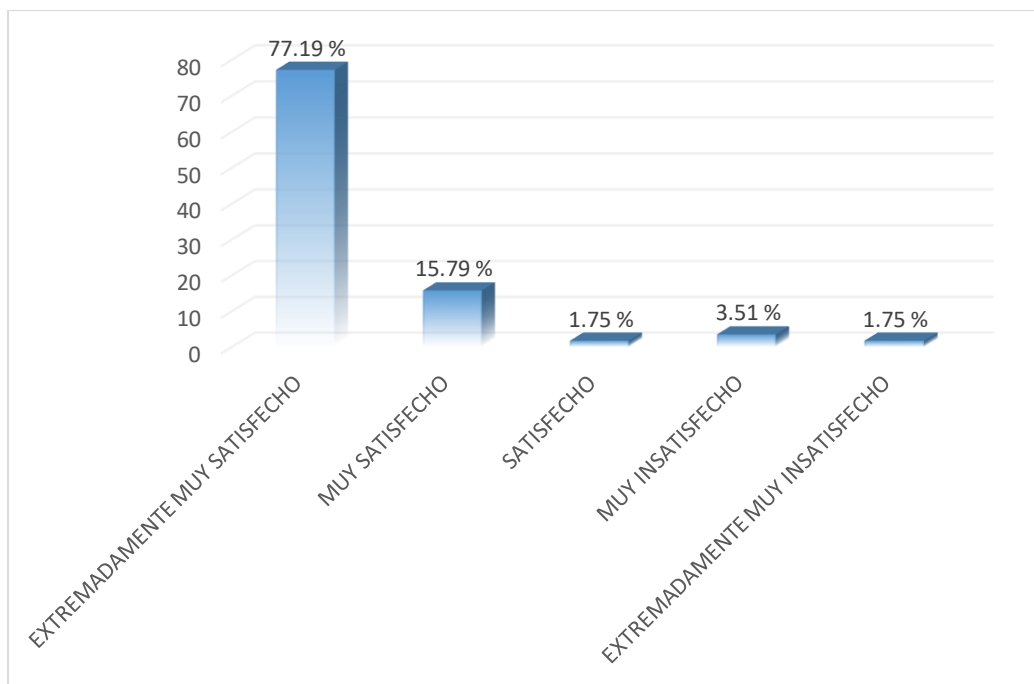
III. RESULTADOS:

A continuación, en este capítulo, se cumple una descripción amplia del trabajo realizado en la investigación, ofreciendo un panorama general sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en la unidad de quimioterapia ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – 2019, llevada a cabo la investigación mediante la encuesta aplicada a 57 Usuarios y acompañantes atendidos en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2019. (Anexo 1 y 2)

Tabla 1: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta
SERVPERF - Dimensión Fiabilidad.

NIVEL DE SATISFACCION	P1	P2	P3	P4	P5	T	P1 %
EXTREMADAMENTE MUY SATISFECHO	44	46	48	47	37	222	77.19%
MUY SATISFECHO	9	5	7	7	12	40	15.79%
SATISFECHO	1	2	1	3	4	11	1.75%
MUY INSATISFECHO	2	2	1	0	3	8	3.51%
EXTREMADAMENTE MUY INSATISFECHO	1	2	0	0	1	4	1.75%
TOTAL	57	57	57	57	57	285	100%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes atendidos en EL servicio de quimioterapia ambulatoria del departamento de oncología del HRDCQ – DAC. Hospital Daniel Alcides Carrión – abril 2020. Elaboración propia.



Elaboración propia.

El nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad se puede observar en el cuadro y figura N° 01 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 77.19%, muy satisfecho 15.79%, satisfecho 1.75%, muy insatisfecho 3.51% y extremadamente muy insatisfecho 1.75%.

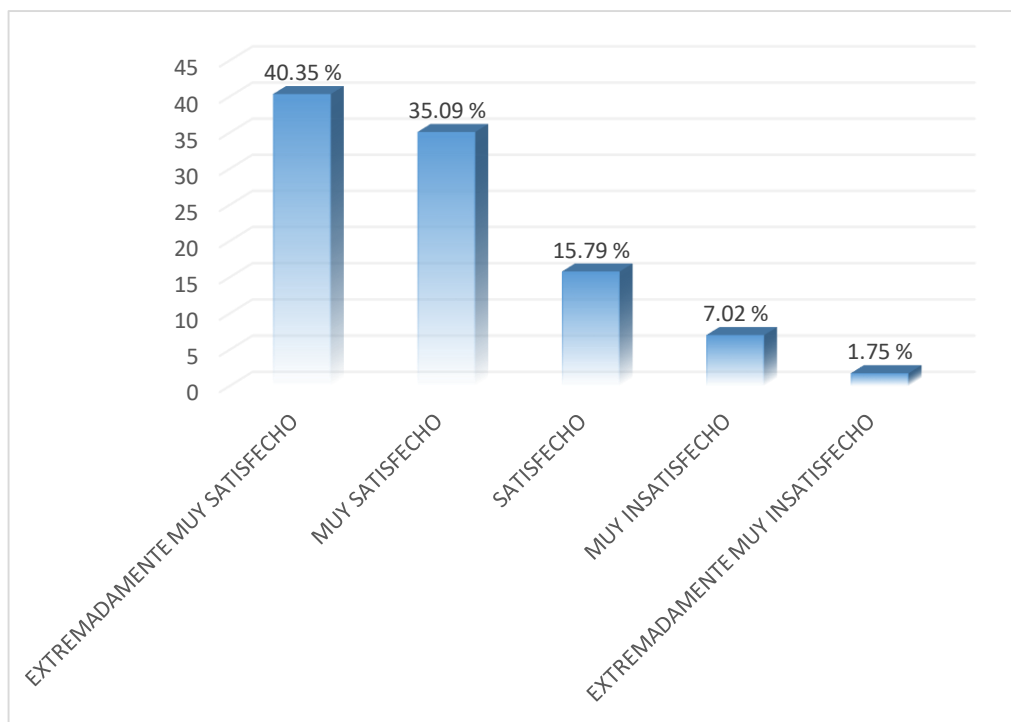
Tabla 2: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión capacidad de respuesta.

NIVEL DE SATISFACCION	P6	P7	P8	P9	P10	P2 %
EXTREMADAMENTE MUY SATISFECHO	23	22	17	30	92	40.35%
MUY SATISFECHO	20	18	17	17	72	35.09%
SATISFECHO	9	11	11	6	37	15.79%
MUY INSATISFECHO	4	3	8	1	16	7.02%

EXTREMADAMENTE MUY INSATISFECHO	1	3	4	3	11	1.75%
TOTAL	57	57	57	57	228	100%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes atendidos en EL servicio de quimioterapia ambulatoria del departamento de oncología del HRDCQ – DAC. Hospital Daniel Alcides Carrión – abril 2020. Elaboración propia.

Gráfico 2: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión capacidad de respuesta



Elaboración propia.

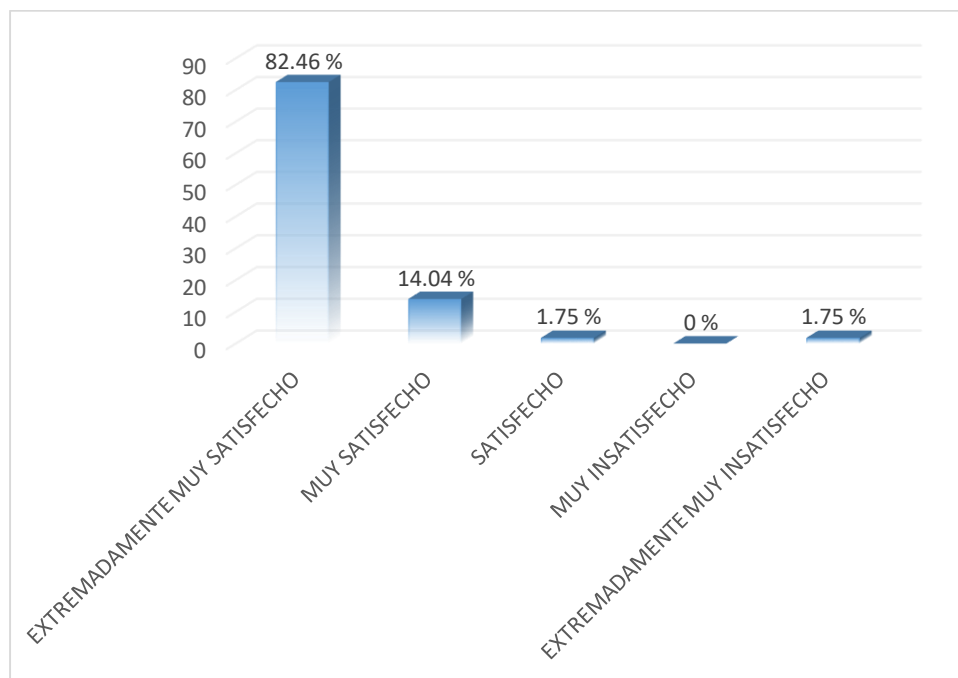
El nivel de satisfacción de las dimensiones capacidad de respuesta, se puede observar en el cuadro y figura N° 02 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 40.35%, muy satisfecho 35.09 %, satisfecho 15.79%, muy insatisfecho 7.02 % y extremadamente muy insatisfecho 1.75%.

Tabla 3: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta
SERVPERF - Dimensión seguridad.

NIVEL DE SATISFACCION	P10	P11	P12	P13	T	P3 %
EXTREMADAMENTE MUY SATISFECHO	47	44	42	49	182	82.46%
MUY SATISFECHO	8	10	10	4	32	14.04%
SATISFECHO	1	3	3	2	9	1.75%
MUY INSATISFECHO	0	0	2	2	4	0.00%
EXTREMADAMENTE MUY INSATISFECHO	1	0	0	0	1	1.75%
TOTAL	57	57	57	57	228	100%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes atendidos en EL servicio de quimioterapia ambulatoria del departamento de oncología del HRDCQ – DAC. Hospital Daniel Alcides Carrión – abril 2020. Elaboración propia.

Gráfico 3: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta
SERVPERF - Dimensión seguridad.



Elaboración propia.

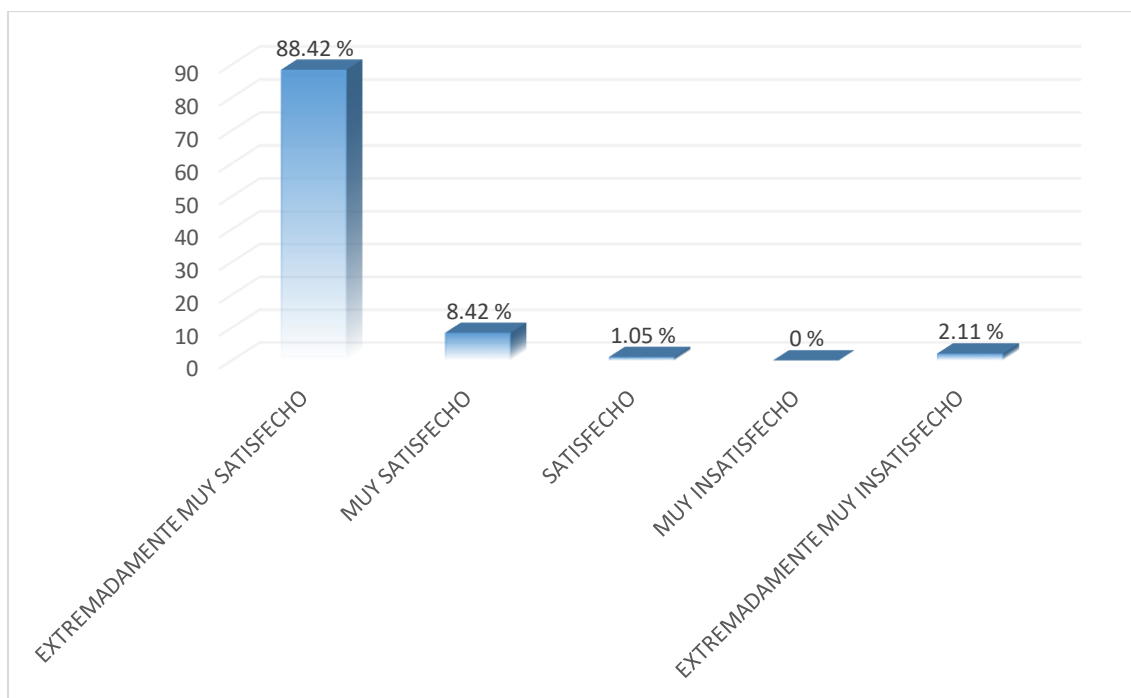
El nivel de satisfacción de las dimensiones de seguridad, se puede observar en el cuadro y figura N° 03 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 82.46 %, muy satisfecho 14.04 %, satisfecho 1.75 %, muy insatisfecho 0.00 % y extremadamente muy insatisfecho 1.75%.

Tabla 4: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión Empatía.

NIVEL DE SATISFACCION	P14	P15	P16	P17	P18	T	P4 %
EXTREMADAMENTE MUY SATISFECHO	55	53	49	46	49	252	88.42%
MUY SATISFECHO	1	1	6	9	7	24	8.42%
SATISFECHO	0	1	1	1	0	3	1.05%
MUY INSATISFECHO	0	0	0	0	0	0	0.00%
EXTREMADAMENTE MUY INSATISFECHO	1	2	1	1	1	6	2.11%
TOTAL	57	57	57	57	57	285	100%

Fuente. Encuestas SERPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes atendidos en EL servicio de quimioterapia ambulatoria del departamento de oncología del HRDCQ – DAC. Hospital Daniel Alcides Carrión – abril 2020. Elaboración propia.

Gráfico 4: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión empatía.



Elaboración propia.

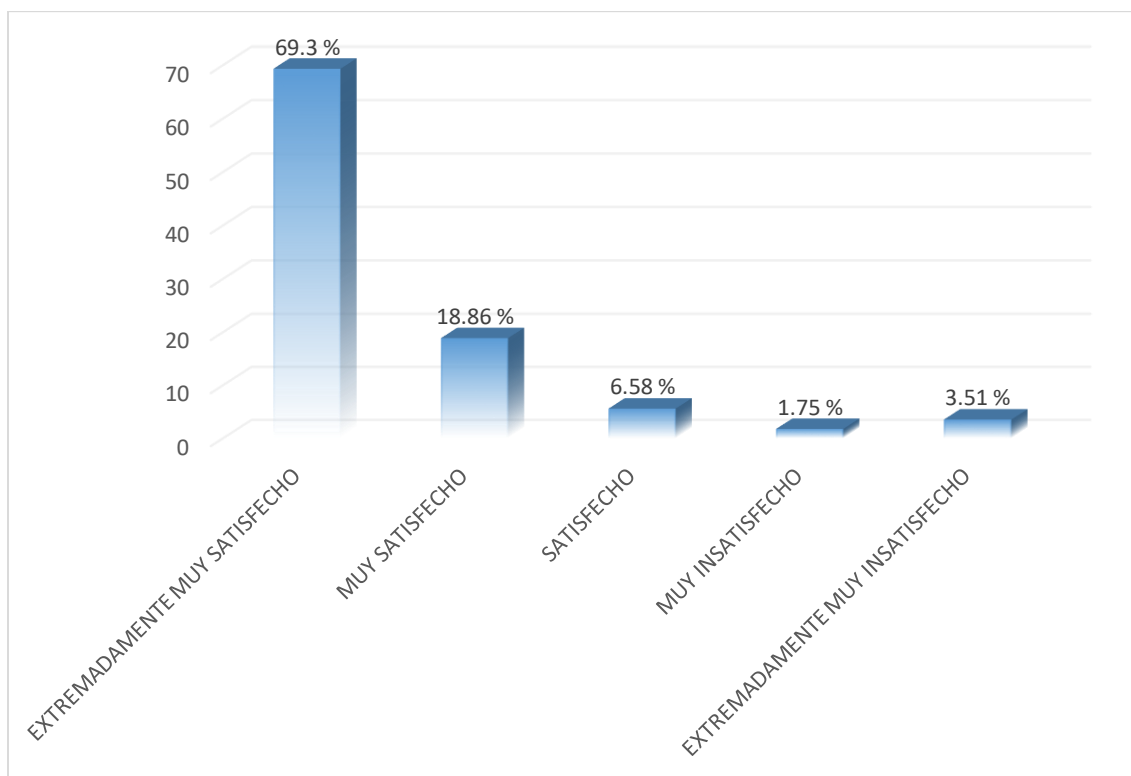
El nivel de satisfacción de las dimensiones empatía, se puede observar en el cuadro y figura N° 04 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 88.42 %, muy satisfecho 8.42 %, satisfecho 1.05 %, muy insatisfecho 0.00 % y extremadamente muy insatisfecho 2.11%.

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión Aspectos Tangibles.

NIVEL DE SATISFACCION	P19	P20	P21	P22	T	P5 %
EXTREMADAMENTE MUY SATISFECHO	25	38	52	43	158	69.30%
MUY SATISFECHO	19	14	3	7	43	18.86%
SATISFECHO	8	3	0	4	15	6.58%
MUY INSATISFECHO	2	0	1	1	4	1.75%
EXTREMADAMENTE MUY INSATISFECHO	3	2	1	2	8	3.51%
TOTAL	57	57	57	57	228	100%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes atendidos en EL servicio de quimioterapia ambulatoria del departamento de oncología del HRDCQ – DAC. Hospital Daniel Alcides Carrión – abril 2020. Elaboración propia.

Gráfico 5: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión aspectos tangibles.



Elaboración propia.

El nivel de satisfacción de las dimensiones empatía, se puede observar en el cuadro y figura N° 05 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 69.3 %, muy satisfecho 18.86 %, satisfecho 5.58 %, muy insatisfecho 1.75 % y extremadamente muy insatisfecho 3.51 %.

IV. DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad se puede observar en el cuadro y figura N° 01 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado donde el Extremadamente muy satisfecho es 77.19%, muy satisfecho 15.79%, satisfecho 1.75%, muy insatisfecho 3.51% y extremadamente muy insatisfecho 1.75%, encontrándose una aproximación con el estudio de Huerta E. (2015) las dimensiones de fiabilidad donde encontró un 94.3 % de satisfacción. Y se contrapone con los estudios de Chávez A. *et al* (2018) encontró la dimensión de fiabilidad obtuvo la mayor puntuación de insatisfacción, encontrando una puntuación final que correspondió a 81 % de insatisfacción. Cabrera M. (2016) donde encontró la insatisfacción en las dimensiones de Fiabilidad (46.25%), Estos resultados pueden ser por que se determinaron en grupos etarios diferentes.

El nivel de satisfacción de las dimensiones capacidad de respuesta, se puede observar en el cuadro y figura N° 02 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado el Extremadamente muy satisfecho 40.35%, muy satisfecho 35.09 %, satisfecho 15.79%, muy insatisfecho 7.02 % y extremadamente muy insatisfecho 1.75%, encontrándose coincidencia con los estudios de Ortiz V. (2014) en la evaluación obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2%. Validándose el estudio realizado en la dimensión de seguridad.

El nivel de satisfacción de las dimensiones empatía, se puede observar en el cuadro y figura N° 03 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 88.42 %, muy satisfecho 8.42 %, satisfecho 1.05 %, muy insatisfecho 0.00 % y extremadamente muy insatisfecho 2.11%. coincidiendo con el estudio de Huerta E. (2015) la dimensión capacidad de respuesta resultó 89.6% de satisfacción, siendo validado el estudio desarrollado.

El nivel de satisfacción de las dimensiones de seguridad, se puede observar en el cuadro y figura N° 04 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 82.46 %, muy satisfecho 14.04 %,

satisfecho 1.75 %, muy insatisfecho 0.00 % y extremadamente muy insatisfecho 1.75%. coincidiendo con los estudios de Ortiz V. (2014) en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y Huerta E. (2015) Las dimensiones de seguridad 89.6 % de satisfacción, validándose la investigación realizada para la dimensión de seguridad.

El nivel de satisfacción de las dimensiones Aspectos Tangibles, se puede observar en el cuadro y figura N° 05 cuando se le pregunto de acuerdo al test de SERVPERF se encontró como resultado que Extremadamente muy satisfecho 69.3 %, muy satisfecho 18.86 %, satisfecho 6.58 %, muy insatisfecho 1.75 % y extremadamente muy insatisfecho 3.51 %, encontrándose coincidencias con la investigación de Huerta E. (2015) encontró la dimensión de Aspectos Tangibles en un 84.5% de satisfacción, contrastándose con la investigación realizada en ambos siendo alta la satisfacción.

V. CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad se encontró de acuerdo al test de SERVPERF el resultado es Extremadamente muy satisfecho es 77.19%.

El nivel de satisfacción de las dimensiones capacidad de respuesta, se encontró de acuerdo al test de SERVPERF el resultado es Extremadamente muy satisfecho 40.35%.

El nivel de satisfacción de las dimensiones empatía, se encontró de acuerdo al test de SERVPERF el resultado es Extremadamente muy satisfecho 88.42 %.

El nivel de satisfacción de las dimensiones de seguridad, se encontró de acuerdo al test de SERVPERF el resultado es Extremadamente muy satisfecho 82.46 %.

El nivel de satisfacción de las dimensiones Aspectos Tangibles, se encontró de acuerdo al test de SERVPERF el resultado es Extremadamente muy satisfecho 69.3 %.

VI. RECOMENDACIONES

Capacitar al personal de caja, admisión y farmacia para una atención más rápida y efectiva. Aumentar el personal en dichas áreas en horas de mayor demanda para una mayor fluidez y no generar aglomeración de pacientes

Abreviar los trámites para la atención en caja o módulo de admisión Emergencia, especialmente para los usuarios del servicio de Quimioterapia Ambulatoria.

Brindar charlas de un buen trato al paciente a todo el personal, desde el personal de seguridad hasta el médico, enfatizando la importancia que significa para el paciente el sentir una atención de calidad

Implementar buzones de sugerencia, libro de reclamaciones y/o alguna oficina donde los pacientes puedan hacer llegar sus quejas, reclamos, opiniones sobre su atención. Un lugar donde ellos se sientan cómodos para poder emitir todo tipo de comentarios.

Colocar mayor cantidad de carteles y/o afiches para que ayuden al paciente llegar al servicio de Oncología.

Dar mayor importancia a las opiniones de los usuarios externos, quienes finalmente nos evalúan y son beneficiarios de las mejoras que podamos realizar

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chávez A, Matzumura P. Gutiérrez Crespo Hugo, Mendoza Sosaya Danny. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. Horiz. Med. [Internet]. 2019;19(2);49-56. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000200007&lng=es.
2. Ortiz P. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención en los Servicios de Salud Según la Encuesta Servqual. Universidad Ricardo Palma. 2014;(3-6). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
3. Espinoza L. Conocimientos de afectos adversos de la quimioterapia y prácticas de autocuidado en mujeres con cáncer de mama. 2018. Tesis. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11659>
4. Huertas E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Cybertesis. 2015;(7-11). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>
5. Baca K, Velásquez C. Nivel de conocimiento y autocuidado del adulto que recibe quimioterapia ambulatoria. hospital de alta complejidad Virgen de la Puerta. La Libertad, 2015. Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego. Disponible en <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1672?mode=full>
6. Cabrera M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima. Noviembre 2015. 2016.Tesis. Universidad Ricardo Palma. Perú. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/449/Cabrera_m.pdf?sequence=1&isAll
7. Carrera M, Cullanco K, Ortega S. Nivel de conocimiento de los pacientes con cáncer sobre los efectos adversos de la quimioterapia del servicio de oncología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016. Tesis. Universidad Nacional del Callao; 2016. Disponible en: <http://repositorio.uncca.edu.pe/handle/uncca/11659>
8. Huamani R, Estrada C. Conocimiento y actitud de la familia en el cuidado del paciente oncológico con quimioterapia ambulatoria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue-

- El Agustino. 2018. Tesis. Universidad Privada Arzobispo Loayza. Lima-Perú. Disponible en: <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/175/T-ENF%200083%20%28Huaman%C3%AD%20Chomba%20y%20Estrada%20Salazar%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Aratoma M, Yaringaño M. Nivel de conocimiento sobre los efectos adversos en pacientes tratados con mezclas oncológicas en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo. 2021. Tesis. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/368>
 10. García Rodríguez FM, Becerra Gálvez AL, Lugo González IV, Reynoso Erazo L. Satisfacción percibida por los pacientes. Rev. Host Jua Mex. 2013; 80(3) :(155-162). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/juarez/ju-2013/ju133b.pdf>.
 11. Tinoco M. Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P Luis Nicasio Sáenz en el Periodo. Universidad Ricardo Palma. 2016:(6-15). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473?show=full>
 12. Viviano S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017.Cybertesis. 2017:(8-20). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6215?show=full>
 13. Cabrera M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, noviembre 2015. Universidad Ricardo Palma. 2016:(4-15). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/449>
 14. Vía L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017:(5-21). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17144>
 15. Huajuco M. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Universidad Cesar Vallejo. 2016:(6-27). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8651>
 16. Fonseca Selma Montosa da, Gutiérrez María Gaby Rivero de, Adami Nilce Piva. Avaliação da satisfação de pacientes oncológicos com atendimento recebido durante

- o tratamiento antineoplásico ambulatorial. Rev. bras. enferm. [Internet]. 2006 oct [cited 2019 Oct 15]; 2006:59(5);656-660. Avararle forma: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672006000500012&lng=en.
17. Campaña F, Candalija M, Puig L, Segura M. La satisfacción del paciente oncológico avanzado hospitalizado en centros. Nure Investigación. 2013:(1-6). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/264637072_La_satisfaccion_del_paciente_oncologico_avanzado_hospitalizado_en_centros_con_y_sin_servicio_de_paliativos_estudio_multicentrico
 18. Pereira González A. Evaluación del nivel de satisfacción del usuario Externo en relación a la infraestructura del servicio de oncología del hospital de niños "J.M. de los Ríos". Caracas Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. [citado 2019 Oct 13] 2006 noviembre. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1662.pdf>
 19. Pérez E, Sanfeliu G. Niveles de Satisfacción del Usuario en la Prestación del Servicio de Oncología en Salud como Indicador de Calidad del Centro Radio Oncológico del Caribe Durante el Segundo Periodo del 2013. Universidad de Cartagena. 2013:(7-12). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>
 20. De los Ángeles R. Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Hospitalización Privada Sobre la calidad de Atención Recibida en el Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua. Universidad nacional Autónoma de Nicaragua. 2017:(3-8). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>.
 21. Garcia C, Lopez M, Prada C. Análisis de un programa de calidad en un servicio de oncología-Cáncer de mama. Ciencias de la Salud de Burgos. [citado 2019 Oct 13] 2015;(2-16). Disponible en: <https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/3756/Garc%EDa-L%F3pez-Prada.pdf?sequence=1>
 22. García C, López M, Prada C. Análisis de un programa de calidad en un servicio de oncología-Cáncer de mama. Ciencias de la Salud de Burgos. [citado 2019 Oct 13] 2015:(2-16). Disponible en:

<https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/3756/Garc%EDa-L%F3pez-Prada.pdf?sequence=1>

23. Vázquez B. Nivel de Satisfacción del Paciente Oncológico Sobre la Calidad de Atención Que Brindan los Tecnólogos Médicos”. Universidad Nacional Federico Villareal. 2019:(7-27). [citado 2019 Oct 13] Disponibilidad en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3467>
24. Manrique J, Manrique S. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo - 2018. Universidad Cesar Vallejo. 2018:(6-28). [citado 2019 Oct 13] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26534>
25. Paredes J. Nivel de Satisfacción de Los Usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, Durante el Mes de Julio del Año 2017. Universidad Wiener. 2017:(11-25). [citado 2019 Oct 13]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>

ANEXOS

Anexo N° 01 Matriz de consistencia

Autor: Daniel Flores Castillo			
Tema: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión			
Problema general	Objetivo general	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión?	Determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión	Variables: V.1.: ✓ Nivel de satisfacción	Método de la investigación: Científico Diseño de la investigación: No experimental y de corte transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones: ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Empatía ✓ Seguridad ✓ Aspectos tangibles	Población: conformado por todos los usuarios y acompañantes que recibieron atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Muestra: 57 usuarios y acompañantes Técnicas de recopilación de información: Encuesta - cuestionario Técnicas de procesamiento de información: Se empleará tablas estadísticas de frecuencias, porcentajes y prueba inferencial de Chi-cuadrado y Rho de Spearman con un nivel de significancia del 0.05
✓ ¿Cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad, en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión? ✓ ¿Cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones capacidad de respuesta en la unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión? ✓ ¿Cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones empatía, seguridad en la unidad de quimioterapia ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión? ✓ ¿Cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones seguridad en la Unidad de Quimioterapia ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión? ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las dimensiones aspectos tangibles en la unidad de quimioterapia ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión?	✓ Determinar cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad, en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. ✓ Determinar cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones capacidad de respuesta en la unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión ✓ Determinar cuál es nivel de satisfacción de las dimensiones empatía, seguridad en la unidad de quimioterapia ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión ✓ Determinar cuál es el nivel de satisfacción de las dimensiones seguridad en la Unidad de Quimioterapia ambulatoria del Hospital ✓ Determinar cuál es el nivel de satisfacción de las dimensiones aspectos tangibles en la unidad de quimioterapia ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión		

ANEXO 2: Tabulación de las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de quimioterapia ambulatoria del departamento de oncología del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.

N°	Condición del encuestado	Edad	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	Tipo de usuario	Servicio
1	USUARIO	68	F	SEGUNDARIA	OTRO	CONTINUADOR	Qt. Ambo
2	ACOMPañANTE	48	F	SUP. TECNICO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
3	USUARIO	35	F	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
4	ACOMPañANTE	25	F	UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
5	ACOMPañANTE	67	M	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
6	ACOMPañANTE	41	M	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
7	USUARIO	32	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
8	USUARIO	52	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
9	USUARIO	71	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
10	USUARIO	62	M	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
11	USUARIO	58	M	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
12	USUARIO	46	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
13	ACOMPañANTE	20	F	UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
14	ACOMPañANTE	62	F	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
15	ACOMPañANTE	56	M	UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
16	USUARIO	65	F	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
17	USUARIO	49	F	UNIVERSITARIO	SIS	NUEVO	Qt. Amb
18	ACOMPañANTE	85	M	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
19	ACOMPañANTE	46	F	SUP. TECNICO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
20	USUARIO	64	F	SUP. TECNICO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
21	USUARIO	56	F	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
22	USUARIO	83	M	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
23	ACOMPañANTE	57	M	PRIMARIA	SIS	NUEVO	Qt. Amb
24	USUARIO	62	F	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
25	USUARIO	58	F	ANALFABETA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
26	USUARIO	34	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
27	USUARIO	21	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb

28	ACOMPANANTE	53	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
29	USUARIO	71	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
N°	Condición del encuestado	Edad	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	Tipo de usuario	Servicio
30	USUARIO	60	F	SUP. TECNICO	POL	CONTINUADOR	Qt. Amb
31	USUARIO	51	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
32	ACOMPANANTE	48	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
33	USUARIO	72	F	SUP. TECNICO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
34	USUARIO	49	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
35	USUARIO	62	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
36	ACOMPANANTE	46	F	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
37	USUARIO	16	M	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
38	USUARIO	59	M	UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
39	USUARIO	79	M	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
40	USUARIO	19	F	UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
41	USUARIO	52	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
42	USUARIO	83	F	SEGUNDARIA	SIS	NUEVO	Qt. Amb
43	ACOMPANANTE	51	F	PRIMARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
44	USUARIO	71	F	ANALFABETA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
45	USUARIO	52	F	ANALFABETA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
46	USUARIO	43	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
47	USUARIO	48	F	PRIMARIA	SIS	NUEVO	Qt. Amb
48	USUARIO	53	F	SUP. TECNICO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
49	ACOMPANANTE	43	F	SEGUNDARIA	SIS	NUEVO	Qt. Amb
50	USUARIO	54	M	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
51	USUARIO	49	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
52	ACOMPANANTE	48	M	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
53	USUARIO	65	F	SEGUNDARIA	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb
54	ACOMPANANTE	33	M	SUP. TECNICO	SIS	NUEVO	Qt. Amb
55	USUARIO	66	M	SEGUNDARIA	SIS	NUEVO	Qt. Amb
56	ACOMPANANTE	35	M	SUP. TECNICO	SIS	NUEVO	Qt. Amb
57	USUARIO	58	F	SUP. TECNICO	SIS	CONTINUADOR	Qt. Amb

Fuente. Elaboración propia

Anexo 3: Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de quimioterapia ambulatoria del departamento de oncología del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.

VARIABLE SOCIODEMOGRAFICO	N	%
CONDICION DE ENCUESTADO		
USUARIO	39	68.42%
ACOMPañANTE	18	31.58%
TOTAL	57	100%
GRUPO ETARIO		
ADULTO JOVEN	10	17.54%
ADULTO	34	59.65%
ADULTO MAYOR	13	22.81%
TOTAL	57	100%
SEXO		
FEMENINO	41	71.93%
MASCULINO	16	28.07%
TOTAL	57	100%
NIVEL DE ESTUDIO		
ANALFABETO	3	5.26%
PRIMARIA	11	19.30%
SECUNDARIA	28	49.12%
SUPERIOR TECNICO	9	15.79%
SUPERIOR UNIVERSITARIO	6	10.53%
TOTAL	57	100%
TIPO DE SEGURO		
SIS	55	96.49%
SALUD POL	1	1.75%
PARTICULAR	1	1.75%
TOTAL	57	100%
TIPO DE USUARIO		
NUEVO	8	14.04%
CONTINUADOR	49	85.96%
TOTAL	57	100%

Fuente. Elaboración propia

* HRDCQ – DAC. Hospital Daniel Alcides Carrión.

Anexo 4: Operacionalización de variables sociodemográficas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN
CONDICIÓN ENCUESTADO	Usuario o acompañante del paciente la selección encuestada	social	cualitativo	nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Acompañante
EDAD	Edad del paciente, agrupados por las etapas del ciclo vital	social	cualitativo	ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • 18 - 35 años • 36 - 64 años • mayor o igual de 65 años
SEXO	Condición orgánica que distingue a la persona determinada según características fenotípicas externas	social	cualitativo	nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
NIVEL DE ESTUDIO	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	social	cualitativo	ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabeto • Primaria • Secundaria • Superior • Técnico • Superior • Universitario
TIPO DE SEGURO	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido	social	cualitativo	nominal	<ul style="list-style-type: none"> • SIS • SOAT • ninguno • otros
TIPO DE USUARIO	Usuario atendido en el servicio de quimioterapia ambulatoria del hospital DAC y su disponibilidad de atención.	social	cualitativo	nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Numero • Continuator

Anexo 5: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVPERF – Percepciones (FIABILIDAD)

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
FIABILIDAD	Capacidad para cumplir con el servicio ofrecido	<p>Atención del paciente y la inmediatez de su atención a su llegada al servicio de quimioterapia ambulatoria sin importar su condición socioeconómica</p> <p>La atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente</p> <p>Su atención en el servicio de quimioterapia estuvo a cargo del medico</p> <p>El médico mantuvo suficiente comunicación con usted a sus familiares para explicarles el seguimiento de sus problemas de salud</p> <p>La farmacia de consultorios externos y UMO (unidad de Mezclas Oncológicas) contó con los medicamentos que receto el médico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy insatisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho. 	Ordinal

Anexo 6: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVPERF – Percepciones (CAPACIDAD DE RESPUESTA)

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy insatisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho. 	Ordinal
		La atención para tomarles análisis de laboratorio		
		La atención para tomarse exámenes radiográficos rápida		
		la atención en farmacia de consultorios externos y UMO (unidad de Mezclas Oncológicas) emergencia fue rápida		

Anexo 7: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVPERF – Percepciones (SEGURIDAD)

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
SEGURIDAD	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal de salud demostrando, conocimiento privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	el médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy insatisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho. 	Ordinal

Anexo 8: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVPERF – Percepciones (EMPATIA)

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
EMPATIA	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y atender adecuadamente las necesidades del otro	El personal del servicio de quimioterapia ambulatoria le escuchó atentamente y trato con amabilidad respeto y paciencia	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy insatisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho. 	Ordinal
		El personal del servicio de quimioterapia ambulatoria le mostro interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención		
		El médico le explico a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultados de la atención.		
		El médico le explico a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos dosis y efectos adversos.		

Anexo 9: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVPERF – Percepciones (ASPECTOS TANGIBLES)

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
ASPECTOS TANGIBLES	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal de limpieza comunicación, limpieza y comodidad	Las señales (carteles, letreros y flechas) del servicio de quimioterapia ambulatoria fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy insatisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho. 	Ordinal
		El servicio de quimioterapia ambulatoria conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes		
		El servicio de quimioterapia ambulatoria conto con equipos y materiales necesarios para su atención		
		Los ambientes del servicio de quimioterapia ambulatoria estuvieron limpios cómodos y acogedores.		

ANEXO 10

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ENCUESTA:

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Nombre del encuestador		
Establecimiento de salud		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora final:

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

Datos generales del encuestado:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2

2. Edad de encuestado	
-----------------------	--

3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2

4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5

5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4

6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

7. Tópico o área donde fue atendido:									
PERCEPCION									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
PREGUNTA	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
1	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de quimioterapia ambulatoria, sin importar su condición socioeconómica?							
2	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	P	¿Su atención EN el servicio de quimioterapia ambulatoria estuvo a cargo del médico?							
4	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	P	La farmacia de consultorios externos y UMO (unidad de Mezclas Oncológicas) conto con los medicamentos que receto el médico							
6	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	P	¿La atención en el laboratorio del Hospital fue rápida?							
8	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P	¿la atención en farmacia de consultorios externos y UMO (unidad de Mezclas Oncológicas) emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria se respetó su privacidad?							
12	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿El personal del servicio de quimioterapia ambulatoria lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal del servicio de quimioterapia ambulatoria le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							

PERCEPCION
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de quimioterapia ambulatoria. Utilice una

escala		numérica	del	1	al	7.			
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
PREGUNTA	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio del servicio de quimioterapia ambulatoria le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿el servicio de quimioterapia ambulatoria contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿el servicio de quimioterapia ambulatoria contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de quimioterapia ambulatoria estuvieron limpios y cómodos?							

FUENTE: Encuesta SERVQUAL modificada por los autores.

ANEXO 11:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO:

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Unidad De Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

INVESTIGADORA Y RESPONSABLE DEL ESTUDIO:

Nombres:

¿Para qué se firma este documento?

Lo firma para poder participar en el estudio.

¿Por qué se está haciendo este trabajo de investigación?

Queremos saber más sobre el nivel satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida en la Unidad De Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Les estamos pidiendo a personas como usted que nos ayuden.

¿Qué pasa si digo “sí, quiero participar en el estudio”?

Si dice que sí le realizaremos una entrevista en la responderá una encuesta de 44 preguntas. Esta encuesta no tiene respuestas correctas o incorrectas.

¿Cuánto tiempo tomará la entrevista?

La entrevista tomará alrededor de 15 minutos de su tiempo.

¿Qué pasa si digo “no quiero participar en el estudio”?

No le pasará nada a usted. La atención que recibirá no se verá alterada.

¿Qué pasa si digo que sí, pero cambio de opinión más tarde?

Usted puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno.

¿Quién verá mis respuestas?

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en el estudio.

Cuando compartamos los resultados del estudio no incluiremos su nombre.

¿Me costará algo participar en el estudio?

No.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas?

Ud. puede realizar cualquier pregunta en cualquier momento a la persona que le realice la entrevista.

¿Tengo que firmar este documento?

Fírmelo solamente si desea participar en el estudio.

Al firmar este documento está diciendo que:

- Está de acuerdo con participar en el estudio.
- Le hemos explicado la información que contiene este documento y hemos contestado todas sus preguntas.

Usted sabe que:

- No tiene que contestar preguntas que no quiera contestar.
- En cualquier momento, puede dejar de contestar nuestras preguntas y no le pasará nada a usted.
- Puede llamar a la responsable de la investigación al NUMERO DE TELEFONO si tiene alguna pregunta sobre el estudio o sobre sus derechos.

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO. HE QUEDADO SATISFECHO. MIS PREGUNTAS HAN SIDO RESPONDIDAS.

YO, VOLUNTARIAMENTE ACEPTO PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO.

FECHA:

Nombre del usuario :

Nombre del acompañante :

Revocatoria del consentimiento informado

YO, _____ CON DNI: _____

Revoco el consentimiento informado por la(s) siguientes (s) razón(es):

FIRMA DEL PARTICIPANTE

ANEXO 12:

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: Nivel de Satisfacción de los Usuarios Atendidos en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

ITEM	PREGUNTAS	JURADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	Observaciones
1	El instrumento responde al planteamiento del problema.			
2	El instrumento persigue los fines de los objetivos.			
3	El instrumento persigue a los fines de los objetivos específicos.			
4	Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento.			
5	El instrumento responde a la operacionalización de variables.			
6	La escala utilizada es adecuada.			
7	Los ítems están redactados en forma clara y precisa.			
8	El número de ítem que corresponde cada dimensión es el correcto.			

SUGERENCIAS.....
.....
.....
.....

DATOS DEL VALIDADOR:

NOMBRES: MÓNICA ALEXANDRA CALLE VILCA

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO: Magister


FIRMA DE VALIDADOR

Mg. Q.F. Monica A. Calle Vilca
C.Q.F.P. 04719

ANEXO 13:

FOTOGRAFIAS DE TRABAJO DE CAMPO



