

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibido por pacientes del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021

Trabajo académico presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Enfermería en Oncología

Por:

Victoria del Carmen Palomino Limaylla

Asesora:

Dra. María Guima Reinoso Huerta

Lima, mayo del 2021

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Dra. María Guima Reinoso Huerta, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico titulado: *“Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería percibido por pacientes del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021”* constituye la memoria que presenta la licenciada: Victoria del Carmen Palomino Limaylla para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Enfermería en Oncología, siendo realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, y no compromete a la institución.

Estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veintiséis días del mes de mayo de 2021.



Dra. María Guima Reinoso Huerta

**Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de
Enfermería percibido por pacientes del Servicio de
Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021**

TRABAJO ACADÉMICO

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



Dra. María Guima Reinoso Huerta

Lima, 26 de mayo de 2021

Índice

Resumen	8
Capítulo I Planteamiento del problema	9
Identificación del problema	9
Formulación del problema	12
Problema general.....	12
Problema Específicos	12
Objetivos de la investigación.....	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos.....	13
Justificación	13
Justificación teórica.....	13
Justificación metodológica.....	14
Justificación práctica y social.....	14
Presuposición filosófica	14
Capitulo II Desarrollo de las perspectivas teóricas	15
Antecedentes de la investigación	15
Antecedentes internacionales	15
Antecedentes Nacionales.....	17
Marco conceptual.....	19
Calidad	19
Calidad del cuidado humanizado	20

Dimensiones del cuidado humanizado.....	21
Paciente oncológico.....	23
Quimioterapia.....	23
Bases teóricas.....	24
Definición conceptual	26
Cuidado humanizado.....	26
Calidad	27
Cuidado	27
Capítulo III Metodología	28
Descripción del lugar de investigación	28
Población y muestra.....	28
Población.....	28
Muestra.....	29
Criterios de inclusión	29
Criterios de exclusión	29
Tipo y diseño de investigación	30
Identificación de variables	30
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
Proceso de recolección de datos	33
Procesamiento y análisis de datos.....	33
Consideraciones éticas	34

No maleficencia.....	34
Beneficencia	34
Justicia.....	35
Capitulo IV Administración del proyecto de investigación	36
Referencias Bibliográficas.....	38
Apéndices	45
Apéndice A Instrumento de recolección de datos	46
Apéndice B Validez del instrumento.....	48
Apéndice C Instrumento para la validez del contenido.....	49
—Apéndice D Confiabilidad del instrumento.....	64
Apéndice E Consentimiento Informado	65
Apéndice F Matriz de consistencia.....	66

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	31
Tabla 2. Cronograma de ejecución.	36
Tabla 3 Presupuesto.....	37

Resumen

La investigación actual, sobre la calidad de la atención humanizada, proporcionada por los profesionales de enfermería oncológica dará lugar a que la atención sanitaria facilitada al paciente, se base en una comunicación óptima, una atención preferencial y un afecto dirigido hacia cada paciente. Por lo tanto, el objetivo general del estudio será determinar la calidad de la atención humanizada proporcionada al paciente por *n.*; será un estudio de enfoque cuantitativo, tipo de estudio descriptivo simple, corte transversal, la población estuvo constituida de 230 pacientes, muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, la muestra fue de 150 pacientes; en cuanto al instrumento será un cuestionario mediante preguntas cerradas, fundamentado en la teoría desarrollada por Jean Watson. En la presente investigación se validó los instrumentos por el juicio de expertos a través de la *V* de Aiken, 0.9 en términos de fiabilidad, se realizó una prueba piloto utilizando la estadística de prueba de Alfa de Cronbach, que dio como resultado 0,84; lo que indica que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

Palabras claves: cuidado humanizado, oncología, cuidado de enfermería.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

En el transcurso del tiempo, las investigaciones a nivel mundial demuestran frustraciones con respecto a la manera como se cuidan a los pacientes en el sector salud; dejando de lado, lo importante que es el trato humanizado por los profesionales de Enfermería a los pacientes, esto sucede por más que demuestran tener conocimientos respecto a su carrera (Guerrero y et al., 2016).

La Organización Mundial para la Salud (OMS) (2017), se refiere al hecho de que todos los pacientes tienen derecho a recibir una atención de la mayor calidad, cumpliendo con todas las normas aplicables: de manera integrada y humana.

En Latino América, se ha realizado diversos estudios de cuidado humanizado, desarrollados con la intervención de enfermeras con especialidad en oncología, cuyo resultado muestra que los cuidados de enfermería no están centrados en los pacientes, puesto que los pacientes valoran el trato, el afecto, la comunicación dentro del hospital con el cuidado humano y transpersonal (Hernández y et al., 2018).

Por ello, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2014) hace referencia en cuanto a la realidad del cuidado y los servicios brindado por el profesional de Enfermería; llegando a tener una formación de muy alto costo social, ya que poseen un nivel de conocimiento y actitud; se evita la deshumanización cuando cuidan a los pacientes, conllevando a la satisfacción profesional”.

Por su lado, el Colegio de Enfermeros del Perú, desarrolla un análisis estratégico para la profesión de enfermería, que tiene una debilidad en términos de atención humanizada, estableciendo los establecimientos sanitarios en todo el país; determinando el

fortalecimiento de la práctica en el cuidado humano generado en el Plan de Gestión contemplado por el (Colegio de Enfermeros del Perú, 2018).

Las personas tienen dimensiones propias e individuales, siendo los aspectos biológicos, psicológicos, aspectos sociales y aspectos espirituales ligados entre sí; utilizando la capacidad de raciocinio desarrollado por la especie humana. Es por ello, que inferimos, que el cuidado de las personas entre sí es una esencia vital para sobrevivir, darnos la mano dentro del entorno como se desenvuelve. Así pues, los profesionales en Enfermería tienen todo el cuidado, están bajo teorías, aplican prácticas y ética. Por lo tanto, las enfermeras en todo momento realizan el cuidado interpersonal, a los pacientes destacando el trato de excelencia y manteniendo el confort al paciente (Ventocilla, 2017).

Los hechos de deshumanización existen en algunos factores de la atención de salud; estos están relacionados con la indiferencia, las necesidades emocionales y los aspectos espirituales en cada uno de los pacientes atendidos; el concepto deshumanización nos despersonaliza cuando se comenta de ello; muchas veces las personas son consideradas como un “objeto”, aumenta cuando una persona está enferma, especialmente durante una estancia hospitalaria; por lo tanto, es necesario determinar cada percepción en la atención humanizada proporcionada por las enfermeras, que las cuidan, con el objetivo de contribuir y cumplir con las exigencias biológicas de los pacientes hospitalizados; esto favorece todo el alcance en la generación de los objetivos de salud propuestos por el ministerio (Calsin, 2017).

Los profesionales de Enfermería están formados bajo una disciplina metodológica y científica en el cuidado humano, basada en todo conjunto de habilidades y conocimientos científicos que son destinados para la promoción; generan el mantenimiento, logran la restauración en cada uno de los niveles de salud (óptimo); esto permite la mejor satisfacción

de todas las necesidades básicas de cada persona, en las etapas del ciclo vital de cada individuo (Salís, 2016).

Los hospitales son como subsistemas en forma sociales, cumplen las funciones de socializar a cada persona con pautas, esto genera las normas establecidas, a fin de adaptarse e integrarse con el sistema; en ese sentido, el cuidado holístico es muy dificultoso en las múltiples actividades que fueron delegadas, siendo que forman parte de la biomédica estos factores deben ser de una comunicación más eficaz, ya que interactúan con los enfermos, con los familiares, siendo estos muy cercanos según lo dicho por Watson: atención transpersonal; todas estas acciones son muy valoradas por los pacientes con los que trabajó. En tanto el humanismo, la fe, la esperanza, la sensibilidad y la ayuda generan confianza, siendo esta expresión uno de los sentimientos entre positivos y negativos que nos enseñan a aprender y generar soporte, prestando la protección en cada ambiente, ello nos ayuda a brindar la asistencia en favor de las necesidades humanas como unas fuerzas existenciales fenomenológicas y espirituales (Almendre, 2017).

Concluyendo a implementar un plan de mejora, usando todas las estrategias que infundan una mejor atención en la calidad del cuidado humanizado en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; los enfermos refieren: “No todas las enfermeras son amables y cordiales”, “No me siento en confianza con todas las enfermeras”, “Recomiendo mejor la atención de enfermería”, “No me siento en confianza con todo el personal de enfermería”.

Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación es describir cómo los profesionales de Enfermería proporcionan una calidad de atención humanizada a los pacientes, tal y como lo percibían los pacientes de Quimioterapia. De esta manera resaltar, valorar y mejorar los cuidados de enfermería del personal del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?

Problema Específicos

¿Cuál es la percepción del paciente sobre la empatía que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?

¿Cuál es la percepción del paciente sobre el apoyo emocional que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?

¿Cuál es la percepción del paciente apoyo físico que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?

¿Cuál es la disponibilidad para la atención del paciente que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?

¿Cuál es la priorización para el cuidado del paciente que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la percepción del paciente en la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021.

Objetivos específicos

Determinar la percepción del paciente en la empatía que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021.

Determinar la percepción del paciente en el apoyo emocional que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021.

Determinar la percepción del paciente en el apoyo físico que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021.

Determinar la percepción del paciente en la disponibilidad para la atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021.

Determinar la percepción del paciente en la priorización para el cuidado que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021.

Justificación

Justificación teórica

La investigación se centra en la atención humanizada, al tiempo que también proporciona información basada en una revisión bibliográfica actual. Esto da a la investigación relevancia teórica, ya que se basa en el conocimiento de varios autores, como se describe y apoya en el marco teórico, así como relevancia práctica, teniendo en cuenta la teoría de Jean Watson, como parte de la contribución a la ciencia, los resultados de la investigación serán disponibles para los investigadores de enfermería, lo que permitirá la generación de nuevas ideas de investigación.

Justificación metodológica

El objetivo del estudio es evaluar la calidad de la atención humanizada proporcionada por las enfermeras. Al utilizar cada instrumento de acuerdo con las teorías de la enfermería y teniendo en cuenta diversos trabajos de investigación, el presente instrumento genera validación, fiabilidad y estadística.

Justificación práctica y social

El estudio se realizó, observando la realidad problemática, por tal motivo será de beneficio para la institución de salud donde se desarrolló: personal de enfermería y usuarios, debido a que los resultados nos permitirán observar cómo se comporta la viabilidad del estudio en un tiempo determinado; Así mismo a base de estos resultados, se podrá implementar planes de mejoras, programas educativos en función a los resultados encontrados; los profesionales de Enfermería podrán reflexionar sobre el cuidado humanizado, y si fuera necesario mejorar en el aspecto o dimensión que se pueda descubrir.

Presuposición filosófica

La conducta moral del profesional de Enfermería tiene que ser de manera necesaria el reflejo natural, y la imagen del amor que Dios profeso desde la creación de la humanidad, de tal forma que en el evangelio de San Juan capítulo 3 verso 16, las *Sagradas Escrituras*, mencionan que, “De tal manera amó Dios al mundo que ha dado a su hijo unigénito para que todo aquel que en él cree no se pierda, más tenga vida eterna”. En consecuencia, los profesionales de enfermería están preparados para proporcionar la mejor y más compasiva atención posible a los pacientes que serán de su atención en algún momento. (López, 2017).

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Monje y et al. (2018) realizaron la investigación titulada “Percepción del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en Chile 2014”, cuyo objetivo fue evaluar su percepción de pacientes hospitalizados. Asimismo, la metodología aplicada fue de tipo correlacional, de corte transversal; se tuvo como resultado que el 54 % fueron pacientes mujeres; el 86 % de los pacientes recibieron un tratamiento extremadamente humano, casi siempre acompañado por un 11%, casi siempre con un 11%, algunas veces se determinó con el 1% con ello se percibió el buen trato humanizado; se concluyó que las profesionales de Enfermería de este hospital muestran en todo momento el cuidado humanizado. Al ingresar a cuidados intensivos, el estudio permitió retroalimentar positivamente a los enfermeros en su labor, fortaleciendo en cada uno de los desempeños, generando una motivación en el cuidado cálido del paciente.

Paspuel (2018) investigó la satisfacción como un indicador muy importante para la calidad; el propósito de este estudio es averiguar la satisfacción de los pacientes con la recuperación postoperatoria y su relación con la atención de la enfermera. Un estudio descriptivo y transversal de pacientes que recibieron atención en la Unidad de Recuperación Posanestésica reveló que el 69,54% de los pacientes están insatisfechos con la atención de la enfermera. La conclusión de la investigación en el área de recuperación posanestésica, en la que las actividades propias de enfermería fueron estudiadas entre ellas la relación, la generación del apoyo emocional que brindan el cuidado integral; siendo que esta contribuye a satisfacer al paciente y con ello mejorar la calidad de cuidado enfermero en su atención.

Malpica (2017) realizó un estudio de investigación “Percepción del cuidado humanizado de enfermería en pacientes oncológicos de la IPS”, tenía como objetivo describir claramente la producción de la atención humanizada, utilizando una metodología de estudio descriptivo y un enfoque cruzado, de tipo descriptivo y cuantitativo. Como resultado el 87% percibieron un buen trato por el enfermero; se pudo determinar que los cuidados humanos son continuos y de calidad, el 9.16 % respondió casi siempre en su percepción; el 1,25 % respondió algunas veces; el 39 por ciento expresó su satisfacción con la atención; el 54,6% casi siempre, y el 5,8 por ciento con una percepción ocasional de la apertura de la comunicación. En términos de atención de calidad individualizada se determinó que existe dedicación, alerta y disposición a mejorar las condiciones de salud de los pacientes en un 72,85 %; contestó casi siempre el 0,7.

Barahona (2017) Condujo una investigación con el objetivo de aprender sobre las percepciones de los pacientes sobre la atención sanitaria humanizada. La metodología fue descriptiva con un enfoque cualitativo, con los siguientes resultados principales: el 71,9% creía que siempre recibía apoyo físico; el 59,3% creía que la respuesta era siempre, lo que explica por qué las cualidades de un líder enfermero, el trabajo en equipo y el deseo de excelencia en la atención están presentes; el 53% respondió siempre al apoyo emocional, al analizar la empatía de la categoría. Se concluyó que en factor entidad, los pacientes tienen una percepción positiva de la atención enfermera humanizada. Debe desarrollarse una estrategia para mejorar la atención sanitaria humanizada.

Fonseca y Ante (2017) tuvieron como objetivo determinar la calidad de atención de las enfermeras que influyen en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital de Puyo, usando una metodología de investigación bibliográfica – documental; se tuvo como resultado lo siguiente: no todas las enfermeras utilizan en la práctica las normas éticas de enfermería, determinando aquellos momentos que privilegian con la atención a sus

amistades; de la misma manera, se brinda atención del servicio de salud guiándose por el nivel cultural, apariencia y grado de educación de los pacientes; esta calificación de la atención es recibida en forma regular por los pacientes relacionándose con el tiempo de espera y el trato recibido en la satisfacción de atención de enfermería. Concluyó que estos principios éticos son alcanzados por la enfermera de emergencia que practica la objetividad y la equidad, una situación que no comparten las enfermeras que ven la atención profesional con el paciente como equitativo; también demostraron la falta de trabajo en equipo y el alto estrés laboral.

Antecedentes Nacionales

Masías y Remuzgo (2021) tuvieron como objetivo de este estudio averiguar la calidad percibida de la atención humanizada proporcionada por las enfermeras en la Unidad de Recuperación Postanestésica de Piura. Mediante un estudio cuantitativo, una metodología descriptiva y una sección transversal, los resultados indicaron que la calidad percibida de la atención humanizada proporcionada por las enfermeras es del 61,8 %, la opinión es moderada, el nivel medio es del 22,5 %; se concluye que es de alta calidad; porque la cantidad de tiempo que dedican los profesionales de Enfermería no es proporcional al número de pacientes que se ven en el URPA, se debe completar más actividades siendo su rendimiento limitado.

Ríos e Idrogo (2021) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado del profesional de Enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital – Tarapoto, cuya metodología del estudio fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental descriptiva de cohorte transversal. En consecuencia, el 54,4 % de los encuestados cree que las enfermeras tienen una percepción de los pacientes óptima, mientras que el 47,6 % cree que las enfermeras toman decisiones de enfermería óptimas. Para determinar si hay o no una

relación estadísticamente significativa, entre la atención sanitaria humanizada y la satisfacción del paciente, uso la prueba del cuadrado chi no paramétrico para determinar si existía o no una relación entre las dos variables.

Valverde (2020) sostuvo como objetivo averiguar el nivel de calidad de la atención humanizada del profesional de Enfermería en función de las percepciones de los pacientes oncológicos; se utilizó una metodología cuantitativa, con un tipo descriptivo y una sección transversal. El resultado fue que se considerara la calidad de la atención humanizada con una media del 66,40% en los pacientes oncológicos; el 30,40% calificando como nivel alto, y por último, el 3,20% calificando como nivel bajo; esto constituyó una infracción de la atención humanizada proporcionada por las enfermeras de la clínica oncológica. Los autores concluyen que los pacientes de una clínica de oncología en Lima recibieron una atención humanizada de calidad moderada.

Bringas (2020) realizó una investigación con el objetivo comparar la calidad de la atención humanizada del profesional de Enfermería como percibida por los pacientes hospitalizados de Medicina Oncológica en dos IPRESS en Trujillo, 2020. Con una metodología aplicada, un enfoque comparativo cuantitativo, no experimental y descriptivo y un diseño de cruce; en consecuencia, el 85% de los pacientes calificaron la atención humanizada como buena, el 8,3% como excelente y el 6,7 % como rutinaria. En conclusión, tenemos diferencias crecientemente significativas entre las dos puntuaciones IPRESS, con el hospital de alta complejidad Virgen de la Puerta alcanzando la puntuación más alta, con una media de 98,3%.

Huachua (2019) realizó un estudio con el objetivo establecer una correlación entre la atención y la satisfacción, y cuya metodología era descriptiva correlacional, con un enfoque cuantitativo correlacional; teniendo como resultado que el 69 % presenta nivel moderado y

el 64 %, nivel bajo; la conclusión fue que existe relación moderada, por lo que se percibe un nivel bajo del cuidado humanizado.

Marco conceptual

Calidad

La calidad esta evaluada mediante la satisfacción del usuario, ya que es el quien determina si el servicio recibido es bueno o malo, es por ello, e importante saber que tan bueno es la atención para mejorar el nivel de calidad del cuidado (Nebrera Herrera, 2018).

Los diversos significados del término “calidad” de atención de las enfermeras está relacionado con el proceso de recuperación de los pacientes, fundado en el significado de la calidad de la salud, teniendo diferentes tipologías en los sistemas sanitarios. Ante ello, se tiene como objetivos alcanzar y lograr el bienestar de cada uno de los pacientes, como la eficacia en el cuidado enfermero; dependiendo del buen ejercicio técnico, del uso eficaz de los recursos que brindan las entidades de salud, de avalar que no haya daños a los pacientes y de conseguir que haya complacencia del paciente y de la familia (Trincado, 2019).

Cuando se evalúa la calidad en la atención a partir de los inicios, se obtienen los resultados en el estado actual de salud; con estos objetivos se valoran cada uno de los servicios médicos que se brinda con las características propias de cada paciente, con una población donde contemplan sus familias, la influencia de los ambientes y la sociedad respectivamente (Nebrera, 2018).

Calidad del cuidado

Hanefeld et al. (2017) resaltaron servicio de medicina del hospital que, con los avances científicos y tecnológicos; hoy en día en el mundo, los profesionales de la salud hacen uso de ellos, notándose la deficiencia del cuidado de enfermería de manera humanizada perjudicando al sector salud.

El dogmatismo del cuidado se entiende como “la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados oportunos, continuos, seguros e integrales, en la atención en salud de las personas; se sustentan en un conocimiento sólido que permite ofrecer cuidados basados en la evidencia científica que demuestran su capacidad para cambiar de forma favorable el curso de la enfermedad o, la mejora de las condiciones de salud de la población” (C. León, 2006; citado por Febré et al., 2018).

Calidad del cuidado humanizado

Para poder llevar a cabo un cuidado humano, se necesita la aplicación en los conocimientos científicos, generando habilidades y la práctica de la buena actitud para mantener una buena relación entre paciente, familia y personal de la salud, lo que llevará a afrontar su situación de aceptar lo que tiene y aliviar su dolor (Ayala y Sepulveda, 2017).

La atención humanizada de las enfermeras genera actos de pensar, estar, hacer y cuidar con atención a los pacientes; por lo tanto, en la comprensión del ser humano como un ser integral, esto genera atributos para que la persona sea única, indivisible, autónoma y con libertad de elegir. Es una visión fenomenológica-existencialista desde las perspectivas de la psicología humanista. El papel de la enfermera es promover y restaurar la calidad de la salud, que incluye la prevención de las enfermedades y el cuidado de los enfermos. Cada paciente requiere una atención holística para promover el humanismo, la salud y la calidad de vida. En la atención, los enfermos muestran fenómenos sociales y universales, lo que demuestra que es más eficaz cuando se practica de forma interpersonal. Estos diez factores de la atención abarcan todas las emociones y acciones asociadas a los roles de las enfermeras, los pacientes y los profesionales; abarcan todo lo que cada enfermera siente, experimenta, comunica, expresa y promueve. Según Watson, ayuda a los profesionales a desarrollar una mayor conciencia de aspectos más humanos (Sierra, 2015).

En este sentido, Watson, conceptualiza al cuidado humanizado cuando se estima a cada persona en su totalidad, cuando expresa todos sus sentimientos, pensamientos y su cultura y el enfermero esta presto ahí para brindar ese cuidado humano con su paciente. Con ello, el cuidado humanizado se forma necesariamente urgente en frente de la experiencia técnica de las enfermeras y esto se hace realidad en las capacidades, habilidades y reglas instituidas por los centros hospitalarios, los cuales vigilan por el derecho de cada uno de los pacientes en frente de la atención optima, de la generación de la calidad y además certifican la eficacia de la asistencia que se ofrece (Guerrero y et al., 2016).

Dimensiones del cuidado humanizado

Empatía

Se define como la capacidad de aceptar y reconocer las emociones o la manera de cómo se expresa verbal o física sin juzgar a la otra persona, brindándole un ambiente tranquilo donde pueda sentirse en confianza y escuchada; ponerse en su lugar con atención por más que este bien o mal; así mismo las enfermeras tiene que brindar en todo momento un trato con mucha simpatía y amabilidad a cada uno de sus pacientes (Monje y et al., 2018).

Por otro lado, Raile y Marriner (2018) mencionan que la empatía es saber comprender al otro ser, poniéndose en el lugar donde se encuentra; concuerda con Jean Watson con los elementos principales de promoción y aceptación; siendo atendidos y escuchados de la misma manera como si fuera uno mismo.

Apoyo emocional

Este apoyo es percibido por el paciente en la atención que recibe del personal de enfermería en un entorno amable, en el que se siente seguro de que el apoyo emocional ayudará a su posterior recuperación (Romero y et al., 2016).

Se define que cada esfuerzo es de carácter cognoscitivo, incidiendo, influyendo cada problemática de la salud y vida laboral como el nivel de aprendizaje. Todas las características de la personalidad en los pacientes, en los niveles de satisfacción, con las actitudes en el trabajo; generando los valores socioculturales que son para complementar lo indispensable como un adecuado tratamiento que permitirá a nosotros fortalecer al paciente. Los expertos en enfermería que permanecen las 24 horas al día en el cuidado de los pacientes, recomiendan que para favorecer la adaptación y mejora de las condiciones de salud, deben tener presente todas las intervenciones que influyen en favor no sólo en el progreso, sino del logro de la satisfacción de todas las necesidades; esto repercutirá positivamente en el alcance de bienestar en los pacientes (Monje et al., 2018).

Apoyo físico

El personal de enfermería vela para que sus acciones vayan de acuerdo al contacto visual, la expresión de un buen rostro ayuda en la mejora de su salud; como los factores dentro del medio ambiente natural en los ámbitos laborales, es decir, la iluminación, la temperatura, los ruidos, los recursos materiales y los aspectos físicos. Se considera las condiciones para la fatiga física en los sobre esfuerzos, las posturas molestas para poder brindar los cuidados y exploraciones son las tareas que requieren consumo energético al realizar desplazamientos habituales en enfermería (Monje et al., 2018).

En esta dimensión los componentes que los pacientes perciben de la enfermera son importantes cuando interactúan ambas partes: mirándole a los ojos cuando se dirige a conversar o preguntarle algo, la mirada siempre tiene que ser directa para que ellos sientan que les están tomando importancia al realizar cada uno de los procedimientos, a fin de cubrir todas las necesidades físicas, generando valores al paciente que percibe como el trato de que cada individuo merece: respeto por su enfermedad; brindando en cada paso apoyo físico a cada uno de los pacientes de acuerdo a sus necesidades (Romero y et al., 2016).

Disponibilidad para la atención

“Es aquella actitud que se caracteriza por prestar atención cuando el paciente lo requiera, el estar dispuestos a cualquier llamado no haciéndolo esperar, estando pendiente de su estado de ánimo y estar vigilándolo constantemente para que se sienta que están pendientes en su mejoría de su salud. Así mismo, que cada paciente sienta y perciba que es un ser único con sus cualidades y su atención es de manera prioritaria” (Raile y Marriner, 2018).

Paciente oncológico

Cada individuo, tienen como diagnóstico algún tipo de enfermedad denominado cáncer; siendo este una enfermedad orgánica, una enfermedad emocional y enfermedad social (Castillo, Jiménez, y Torres, 2008).

Según la Organización Mundial de la Salud, OMS, (2009). La enfermedad del cáncer se debe al crecimiento y la difusión no controlados de las células. Se inyecta en casi todas las partes del cuerpo. Los tumores suelen invadir todos los tejidos circundantes, lo que se produce como resultado de la metástasis a lugares distantes del cuerpo. Se pueden evitar numerosos tipos de cáncer evitando factores de riesgo comunes como el humo del tabaco. Además, una parte significativa de los cánceres pueden curarse mediante cirugía, radioterapia o Quimioterapia, especialmente si se detectan temprano.

En tiempos anteriores, el cáncer era conocido como una enfermedad letal, incurable; con el paso del tiempo y las investigaciones científicas se puede combatir esta enfermedad si se detecta a tiempo, además de ello, esa enfermedad hoy en día ya es crónica (FJC, 2015).

Quimioterapia

La Quimioterapia es un tratamiento muy impactante a base de medicamentos con la finalidad de combatir al cáncer, la medicación en muchos aspectos son de administración por la vía intravenosa u oral, esta administrada con períodos de mucho descanso o

recuperación para que nuestro organismo se sujete a este tipo de tratamiento; es de suma importancia que estos medicamentos ingresen al torrente sanguíneo, pasando a las células cancerígenas, que se pueden encontrar en diferentes lugares del cuerpo de un paciente que adolece esta enfermedad (Huaranga y Saico, 2018).

Bases teóricas

La teoría de la atención humanizada de Jean Watson surge como respuesta a todas las observaciones y, continuos cambios producidos por las organizaciones sanitarias que son sobre todo médicas, técnicas y en última instancia económicas, que determinan los valores que cuidan las enfermeras. Se ve como un requisito la atención humanizada, como, por ejemplo: como un núcleo de enfermeras inmersas en un sistema burocrático que proporciona a cada persona un sistema de valores necesarios para promover una profesión más social, moral y científica; esto está relacionado con los compromisos con la atención humana en teoría, práctica y investigación (Blanco, 2017).

Premisas sobre la Teoría de Jean Watson:

Premisa 1. Siendo que el cuidado de la enfermera se ha realizado en todas las sociedades. Dicha actitud ha generado la asistencia en todos habiéndose transmitido a través de cada cultura, considerada como una profesión única para estar al frente del entorno que vela por la salud de las personas. Es una oportunidad para que las enfermeras puedan obtener toda una formación superior y de analizar en un alto nivel los problemas y los asuntos de su profesión, ya que permitirán a las enfermeras combinar la orientación humanística en todos los aspectos científicos correspondientes (Blanco, 2017).

Premisa 2: Siendo la claridad una expresión que genera la ayuda para todos los sentimientos, siendo el mejor camino para experimentar una unión asegurando algún nivel de comprensión logrado entre la enfermera y el paciente. Con el grado que se comprenda la definición en la profundidad de la unión transpersonal para la obtención de los logros, siendo

la enfermera y el paciente que mantienen la calidad de una buena relación, cumpliendo con el trabajo y el rol asignado (Blanco, 2017).

Premisa 3: Tenemos el grado de genuinidad y sinceridad en las expresiones de cada enfermera que están relacionadas con la grandeza y la eficacia de su atención a los pacientes. Una enfermera que desea ser genuina debe equilibrar siempre la sinceridad y la honestidad en todos los aspectos de la atención al paciente (Blanco, 2017).

También la Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau. Según Peplau (Lozano, Verde y Palomino, 2018), los cuidados que brindan los profesionales de Enfermería se basan en un proceso de relación interpersonal entre la enfermera(o) y el paciente, a través un proceso terapéutico significativo orientados a conseguir el bienestar integral de los pacientes en el ámbito asistencial.

Según esta teoría, la atención de los profesionales de Enfermería se basa en la mejora de la capacidad de establecer las relaciones interpersonales y, resolver los problemas de los pacientes; estableciendo que las enfermeras y enfermeros consiguen sus objetivos propuestos desarrollando las habilidades y capacidades del paciente, haciendo frente a sus problemas con el fin de conseguir un resultado óptimo (Lozano, Verde y Palomino, 2018).

Según Peplau las etapas de la interrelación profesional de Enfermería – paciente son las siguientes:

a) Orientación. Constituye el inicio de las relaciones interpersonales entre el profesional de Enfermería y el paciente. Esta etapa se manifiesta cuando el paciente reconoce que tiene una necesidad y busca ayuda profesional; iniciándose el proceso de interrelación enfermero(a) – paciente, donde se determina si el paciente acepta o no el cuidado por parte del profesional de Enfermería (Lozano, Verde y Palomino, 2018).

b) Identificación. En esta etapa, el paciente es consciente de la verdadera naturaleza de su problema de salud y responde selectivamente a los que pueden proporcionarle la mejor

ayuda; es responsabilidad del profesional de Enfermería ayudarlo a expresar sus sentimientos para hacer frente a su enfermedad y fortalecer los aspectos positivos de su personalidad. (Lozano, Verde y Palomino, 2018).

c) Aprovechamiento. Durante esta fase, el profesional de Enfermería ayuda al paciente a aplicar todas las soluciones que identificaron juntos; el profesional de Enfermería también debe ser capaz de satisfacer las exigencias del paciente a medida que surgen durante el proceso de recuperación (Lozano, Verde y Palomino, 2018).

d) Resolución. Esta fase introduce nuevos objetivos destinados a reintegrar al paciente en su familia y en el entorno social; esto se consigue mediante una relación interpersonal con el profesional de enfermería basada en el respeto mutuo y la comprensión en el contexto de enfermería (Lozano, Verde y Palomino, 2018).

La teoría se relaciona con esta investigación, pues el cuidado que brindan los profesionales de Enfermería debe realizarse mediante un adecuado proceso de interrelación personal enfermera(o) –paciente, repercutiendo en la mejora de su estado de salud y en los niveles de satisfacción de los pacientes hospitalizados.

Definición conceptual

Cuidado humanizado

La Organización Mundial de la Salud (2015) todo trato humanizado es analizado por igual, siendo la persona que tiene una buena salud o tratándose de un enfermo, una forma de referenciar la humanización; siendo este un proceso con mucho apoyo mutuo, con la comunicación, entre individuos que buscan la transformación y la comprensión a través del espíritu esencial de la vida (Andrade, 2015).

Calidad

La calidad esta evaluada mediante la satisfacción del usuario, ya que, es el quien determina si el servicio recibido es bueno o malo, es por ello importante saber que tan bueno es la atención para mejorar el nivel de calidad del cuidado (Nebrera, 2018).

Cuidado

Cuidado tiene como concepto atender integralmente la parte humanizada del enfermo, toda afirmación es para brindar ayuda, independiente de aquellas personas que están sanas o enfermas; también creen que es necesario estar emocionalmente implicado con la persona enferma, permitiendo la expresión emocional por parte de los individuos que cuidarán a su familia y su entorno personal (Miranda , Monje y Oyarzun, 2014).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de investigación

La presente investigación se llevará a cabo en el instituto especializado, referencia nacional en atención, altamente especializada en la oncología; cuenta con áreas administrativas, asistenciales, emergencia, consultorios externos, servicio de radiodiagnóstico, banco de sangre, centro quirúrgico, servicio de hospitalización, servicio de quimioterapia en atención ambulatoria adulta y pediátrica.

El Servicio de Quimioterapia, en atención ambulatoria adulto, cuenta con dos niveles los cuales cuentan con un star de enfermería, un tópico de enfermería, el área de almacén, un área de ropería, servicios higiénicos, tanto de los pacientes masculinos, femeninos y personal de salud. El primer piso cuenta con 24 sillones y dos camillas, el segundo, con 48 sillones teniendo acceso a 74 asientos para la atención diaria aproximadamente de 180 pacientes de lunes a sábado; y los domingos se atiende un aproximado de 80 a 100 pacientes, los recursos humanos del servicio cuentan con 15 enfermeras asistenciales en el turno diurno y 4 enfermeras en el turno noche; así mismo cuentan con 8 técnicas de Enfermería en el turno diurno y 2 técnicas para el turno noche; el asistente del servicio se encarga de asignar el personal de asistencia a cada turno.

Población y muestra

Población

Según Hernández Sampieri et al. (2018), la población está compuesta por individuos, sobre los cuales se realizan observaciones; es así que tomando esta premisa en la investigación, el conjunto que formará parte del estudio estará conformado por 230 pacientes que son atendidos en el Servicio de Quimioterapia, quienes cumplirán los criterios de inclusión y exclusión .

Muestra

Para nuestra investigación, se tendrá una muestra que se distribuye en subgrupos o subconjuntos muy representativo de la población estudiada, esta selección será aplicando el método de muestreo. Esta muestra es parte del universo de estudio, estando constituida por 150 pacientes siendo un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple (Hernández Sampieri et al., 2018).

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza para la investigación

N = Población de estudio

p = Probabilidad a favor del estudio

q = Probabilidad en contra del estudio

e = Error de estimación de la investigación

n = muestra propuesta

Criterios de inclusión

- pacientes atendidos en el Servicio de Quimioterapia del instituto especializado
- pacientes con grado de dependencia nivel II y III
- paciente lúcido, orientado en tiempo, espacio y persona
- pacientes entre 18 y 70 años de edad

Criterios de exclusión

- pacientes que se atiendan en consultorios externos

- pacientes con problemas mentales.
- pacientes menores de edad
- pacientes con limitaciones físicas
- pacientes que no firmen el consentimiento informado.

Tipo y diseño de investigación

La investigación será de enfoque cuantitativo, para lo que se realizará el análisis en base a datos objetivos, numéricos utilizando la estadística, con un diseño no experimental en el estudio, no existirá ninguna manipulación de la variable; de tipo descriptivo, se basa en la descripción de un determinado evento o comportamiento de una o más variables de investigación; siendo de un corte transversal por la presencia de los datos que se recolectarán los datos en un solo momento y lugar (Hernández y et al., 2018).

Identificación de variables

Variable 1. Cuidado humanizado

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Cuidado humanizado	Actividad de enfermería que está centrada en el interés humano, en el pleno desarrollo y bienestar de un ser íntegro en todas sus dimensiones: biológica, psicológica, social, cultural y espiritual; además, implica el respeto a la libertad del hombre para pensar, sentir y creer (Ayala y Sepulveda, 2017).	Acción que realiza el profesional de Enfermería durante las actividades diarias, juntamente con los procedimientos que involucra un cuidado humanizado. Agregar baremos o categorías alto 62 - 82 medio 41 - 61 bajo 20 – 40	Empatía Apoyo emocional Apoyo físico Disponibilidad para la atención Priorización al ser cuidado	Escuchar Comprender sentimientos Interrelación enfermera-paciente Transpersonalización Confianza Tranquilidad Brinda estímulos positivos Tomar de la mano Mirar al paciente Atención oportuna al dolor Confort Acudir con rapidez al llamado Estar atento a cubrir necesidades Tratamiento a tiempo Disponibilidad para escucha Respeto su identidad Se presenta ante usted Evaluado y/o controlado Expresa con claridad	Ordinal Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para obtener los datos y la información se aplicará la encuesta, siendo esta un conjunto de preguntas objetivas y subjetivas. El instrumento para medir la percepción sobre la calidad de cuidado humano, en la investigación, será el cuestionario con las preguntas cerradas que fue tomado de la investigación titulada : "Calidad del cuidado humanizado del profesional de Enfermería del hospital Santa Rosa-Piura" enero 2019; elaborada por (Juárez, 2019).

Este cuestionario está compuesto por 20 ítems, con la utilización de la escala de Likert de 3 puntos; teniendo como valores el (0) corresponde a nunca; la respuesta (1) algunas veces; también (2) casi siempre; y en el caso del valor (3) siempre, se cuenta con ítems, que están divididos por 5 dimensiones: la primera, empatía, ítems:1, 2, 3, 4; la segunda apoyo emocional, ítems: 5, 6, 7, 8; la tercera, apoyo físico, ítems: 9, 10, 11, 12; la cuarta, disponibilidad para la atención, ítems: 13, 14, 15, 16; la quinta y última, priorización al ser cuidado, ítems: 17, 18, 19, 20. Se obtuvo rangos para el cuestionario con 60 puntos; esto nos ayudará a identificar la realización en las categorizar cada uno de las variable de calidad, en nivel alta, medio y bajo; se realizó mediante la fórmula de *Statones*, utilizando el método de campana de *Gauss*, calculando el promedio aritmético, seguida de la desviación estándar, teniendo los valores en reemplazar cada fórmula, usando los valores determinados por las variables de A y B:

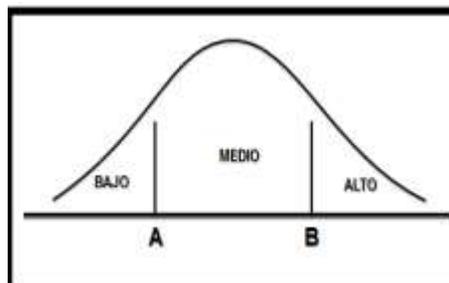
$$A = X - 0.75(S)$$

$$B = X + 0.75(S)$$

Donde:

X = Puntaje promedio

S = Desviación estándar



0.75 Constante

0.76.

El instrumento fue validado por la investigadora, se contó con la ayuda de 3 validadores profesionales de Enfermería, se aplicó el coeficiente de proporción de rango dando cuyo resultado: $CPR_c = 1 - 0.03703 = 0.96$, por lo que está garantizado la validez del instrumento; se utilizó la confiabilidad de la prueba piloto tomando como muestra a los pacientes que asisten a la Unidad de Quimioterapia en el Hospital III José Cayetano Heredia, obteniendo el Coeficiente Alfa de Cronbach (α). 0.819.

Para fines de la investigación, se sometió la validez al juicio de expertos; para medir la concordancia se aplicó la prueba de V de Aiken, 0.9, siendo la confiabilidad aplicada a una muestra piloto, determinando el grado de confianza; se utilizó para ello, la prueba estadística de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado de 0.84, lo cual nos dice que el instrumento tiene una confiabilidad alta.

Proceso de recolección de datos

En la recolección de datos, se cumplió con todo el trámite administrativo, logrando todas las facilidades a fin de ejecutar la investigación coordinando con la jefa del área, se autorizó las coordinaciones a fin de aplicar la encuesta, utilizando la aplicación del consentimiento informado.

Procesamiento y análisis de datos

Para la recolección del procesamiento y análisis como parte del método estadístico, se utilizarán programas como Excel y SPSS en versión 25 en adelante, primero se procederá al vaciado de los datos, seguidamente de la preparación de la data, excluyendo a los datos perdidos; al tener la data preparada se procederá a realizar el análisis estadístico descriptivo, donde los resultados se presentaran en tablas de frecuencias según sea requerido , así mismo,

si en el caso fuera necesario se utilizara las medidas de tendencia central, los gráficos también formar parte de la expresión de los resultados.

Consideraciones éticas

Adecuamos el principio de autonomía, esta investigación para obtener un consentimiento informado de los pacientes que se les pedirá que completen una encuesta, enterándose de todos los riesgos y beneficios asociados al estudio. En esta investigación, se cumplirá con el derecho a la confidencialidad de la información, siendo el resultado de las encuestas totalmente anónimas; bajo el principio de la honestidad, se tendrá en cuenta las citas de referencias de cada uno de los autores en la rigurosidad del cumplimiento de cada uno de los procedimientos; también se desarrollará adecuadamente con la presentación de los datos y la veracidad con la que se presentan los resultados.

Autonomía

Se tiene la capacidad de que los individuos deliberen conjuntamente, a fin de tener aspectos personales, actuando bajo la dirección de todas las decisiones tomadas en cuenta. Que las personas deben ser tratadas siempre como seres autónomos; incluso si su autonomía se disminuye, se siga conservando su derecho inherente a la protección.

No maleficencia

Para prevenir y evitar causar algún daño. Esto incluye abstenerse de matar, causar dolor o sufrimiento, y así evitar la creación de discapacidades. Este es un principio que se aplica a la esfera pública.

Beneficencia

Hacer el bien con las demás personas, tener las obligaciones morales para actuar genera muchos beneficios, cura todo tipo de daño, promueve el bienestar. Siendo uno de los principios practicados en el ámbito público y privado, su falta no está penado legalmente.

Justicia

Este aspecto del criterio nos ayuda a saber cómo se está actuando en forma ética, teniendo en cuenta que se obra juzgando y respetando la verdad, siendo este valor importante equitativamente.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Tabla 2.

Cronograma de Ejecución.

Indicadores	Línea de tiempo			
	enero	febrero	abril	junio
Planificación del problema y objetivos	X			
Elaborar el marco teórico	X			
Elaborar la metodología	X			
Elaborar los aspectos administrativos	X			
Confiabilidad estadística de instrumentos		X		
Solicitud al asesor		X		
Dictaminación del proyecto para apoyar			X	
Revisión lingüista				X
Sustentación del trabajo de investigación				X

Tabla 3
Presupuesto

Concepto	Unidades	Precio unitario.	Precio total
Recursos		<i>Sub total</i>	<i>S/8,400.00</i>
Humanos:			
Investigador	1	S/2,000.00	S/2,000.00
Asesor	1	S/2,500.00	S/2,500.00
Estadístico	1	S/800.00	S/800.00
Asesor metodología	1	S/500.00	S/500.00
Revisor de redacción.	1	S/500.00	S/500.00
Trabajadores de campo	1	S/300.00	S/300.00
Capacitación	4	S/250.00	S/1,000.00
Toma de datos	8	S/100.00	S/800.00
Útiles de escritorio:		<i>Sub total</i>	<i>S/250.00</i>
Útiles de oficina	Varios	S/250.00	S/250.00
Servicios:		<i>Sub total</i>	<i>S/5,116.50</i>
Internet (por hora)	100	S/1.00	S/100.00
Tipeo de proyecto (por hoja)	70	S/1.50	S/105.00
Impresiones (trabajo completo)	15	S/0.10	S/1.50
Fotocopias	100	S/0.10	S/10.00
Movilidad (por viaje)	30	S/30.00	S/900.00
Refrigerio (por persona y viaje)	60	S/25.00	S/1,500.00
Publicación	1	S/2,500.00	S/2,500.00
Total			S/13,766.50

Referencias Bibliográficas

- Almendre Alberto, Y. Y. (2017). *Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por el profesional de Enfermería, hospital apoyo Yunguyo, Puno – 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4000>
- Andrade, M. (2015). *Percepción del familiar sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente hospitalizado en una institución de salud en Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5852/Andrade_mm.pdf;jsessionid=74E8A817C90125BB082C8470D09D452F?sequence=1
- Ayala de Calvo, L. E., & Sepulveda Carrillo, G. J. (2017). *Care needs of cancer patients undergoing ambulatory treatment*. *Enfermeria Global*. Obtenido de <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.1.231681>
- Barahona Montalvo, A. (2017). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en los servicios de cirugía y medicina interna del Hospital San Luis de Otavalo, 2015*. Otavalo. Imbabura: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6149>
- Bringas Gómez, V. d. (2020). *Calidad de cuidao humanizado del enfermero percibido porel paciente hospitalizado de medicina oncológica en dos IPRESS de Trujillo, 2020*. Trujillo: Universidad César Vallejos. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47267/Bringas_GVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Calsin Churata , M. B. (2017). *Percepción de las usuarias sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno – 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3873>
- Carmona Sandoval, J. (2016). *Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general, Hospital Regional de Cajamarca 2015*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL. HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA - 2015..pdf?sequence=1&isAllowed=y4](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCIÓN%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMERÍA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUGÍA%20GENERAL.%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DE%20CAJAMARCA%20-%202015..pdf?sequence=1&isAllowed=y4)
- Castillo, M., Jiménez, A., & Torres, I. (2008). *El paciente oncológico*. Cuba: Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología RevCubana Enfermer 2007,. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13473/Zavala_Alvi tes_Alejandrina_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13473/Zavala_Alvi%20tes_Alejandrina_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colegio de enfermeros del Peru. (2018). *El profesional de Enfermería*. . Lima: Colegio de Enfermeros Del Perú. Obtenido de <https://www.cep.org.pe/miembros-cdn/>
- Febré, N., Mondaca Gómez, K., Méndez Celis, P., Badilla Morales, V., Soto Parada, P., Ivanovic, P., . . . Canales, M. (2018). *Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición*. Revista Médica Clínica Las Condes. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- FJC. (2015). *Manual de la Calidad*. Obtenido de https://www.fcarreras.org/ca/manual-de-qualitat_1217523.pdf

- Fonseca Díaz, G. M., & Ante Vega, W. M. (2017). *Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo*. Ambato - Ecuador: Universidad regional autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>
- Grisales Naranjo, L. V., & Arias Valencia, M. M. (2013). *Cuidado humanizado. El caso de los pacientes sometidos a quiomoterapia*. Colombia: Investigación y educación en enfermería. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072013000300004&script=sci_arttext&tlng=es
- Guerrero Ramírez, R., Meneses La Riva, E., & Cruz Ruiz, M. D. (2016). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión Lima Callao 2015*. Lima: Revista Enfermería Herediana. Obtenido de <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.academia.edu/38885436/Hernández_Fernández_y_Baptista_2014_Metodología_de_la_Investigación
- HMA y Ministerio de Salud. (2012). *Guías de cuidados de enfermería en paciente oncológico*. Obtenido de <http://www.hma.gob.pe/calidad/GUIAS-PRAC/GUIAS-15/GUIAS-14/GUIA-ENFER-2014/GUIAS DE CUIDADOS DE ENFERMERIA 2012 ONCO.pdf>
- Huachua Vilca, T. J. (2019). *Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción del familiar de niños con cáncer Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - 2018*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3919/TESIS_HUACHUA_TERESITA.pdf?sequence=7&isAllowed=y

López Nájjar, K. S. (2017). *nteriorización de la misión institucional: su contribución en la calidad de la formación profesional del estudiante en la Universidad Peruana Unión, 2014*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1314/Kelly_Tesis_Doctora_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Malpica Tinoco, M. C. (2017). *Percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel*. Universidad de la Sabana. Obtenido de [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/32533/Percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una ips de iv nive.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/32533/Percepción%20del%20cuidado%20humanizado%20de%20enfermería%20por%20parte%20del%20paciente%20adulto%20con%20enfermedad%20oncológica%20hospitalizado%20en%20una%20ips%20de%20iv%20nive.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Masías Colona, N., & Remuzgo Suarez, R. (2021). *Calidad percibida del cuidado humanizado del profesional de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del hospital Santa Rosa II-2 Piura*. Piura: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/7268>

Miranda , P., Monje, P., & Oyarzun, J. (2014). *Percepción de Cuidado Humanizado en el Servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia*. Valdivia: Universidad Austral de Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/fmm672p/doc/fmm672p.pdf>

Monje, P., Miranda, P., Oyarzun, J., Seguel, F., & Flores, E. (2018). Percepción de cuidado Humanizado de enfermería desde la prespectiva de usuario hospitalizados. *Ciencia y enfermería*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>

- Monje, P., Miranda, P., Oyarzun, J., Seguel, F., & Flores, E. (2018). *Perception of humanized nursing care by hospitalized users*. *Ciencia y Enfermería*, 24. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>
- Muñoz Hernández, Y., Coral Ibarra, R., Moreno Prieto, D., Pinilla Pinto, D., & Suárez Rodríguez, Y. (2009). *Significado de cuidado humanizado en egresadas de la facultad de Enfermería*. *Revista Repertorio de Medicina y Cirugía*, 18(4), 246–250. Obtenido de <https://doi.org/10.31260/repertmedcir.v18.n4.2009.561>
- Nebrera Herrera, J. (2018). *Introducción a la calidad: Curso de Calidad por Internet-CCI Capítulo 1 Introducción*. Obtenido de <http://junior.us.es/jnebrera/index.html>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2009). *World report on road traffic injury*. Italia: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de https://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/201
- Organización Mundial de la salud. (2015). *Enfermería*. Obtenido de <https://www.who.int/opics/nursing/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad*. WHO. Obtenido de <http://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2014). *Regulación de la Enfermería en América Latina*. Obtenido de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/nursing-regulacion-alamatina-2011-esp.pdf>
- Paspuel Yar, I. S. (2018). *El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016*. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>

- Raile Alligood, M., & Marriner Tomey, A. (2018). *Modelos y teorías en enfermería (9th ed.)*. Elsevier. Obtenido de <https://www.elsevier.com/books/modelos-y-teorias-en-enfermeria/alligood/978-84-9113-339-1>
- Ríos Pinedo, J. C., & Idrogo Ortiz, M. E. (2021). *Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto. Periodo julio – diciembre 2020*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/3926>
- Romero, M., Contreras Méndez, I. M., & Moncada Serrano, A. (2016). *Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes*. Hacia la promoción de la Salud. Obtenido de <https://doi.org/10.17151/hpsal.2016.21.1.3>
- Salís Saavedra, C. (2016). *Percepción de la calidad de cuidado humanizado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía oncológica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6377>
- Sierra, M. (2015). *Percepción del cuidado de enfermería en instituciones hospitalarias*. *Revista avances en enfermería*. Gogota: Revista avances en enfermería. 2015 Enero-junio; Vol. XXIV.
- Trincado Agudo, M. T. (2019). *Calidad en enfermería*. *Revista Cubana de Enfermería*, 23(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03191995000100001&script=sci_arttext&tlng=en
- Valverde Rojas, R. A. (2020). *Calidad del cuidado humanizado del profesional de Enfermería según percepción de los pacientes de una clínica oncológica de Lima, 2019*. Universidad Norbert Wiener. Obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3781/TESIS-VALVERDE ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ventocilla Martinez, F. A. (2017). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Observación del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa 2015*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6302>

Wulff Burchfield, E. M., & Savini, B. N. (2013). *ong-term follow-up of informal caregivers after allo-SCT: a systematic review*. *Bone Marrow Transplantation*,. Obtenido de <https://doi.org/10.1038/bmt.2012.123>

Apéndices

Apéndice A

Instrumento de recolección de datos

Calidad del cuidado humanizado del profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en el Servicio de Quimioterapia

Cada instrumento y objetivo de investigación tienen como propósito averiguar la calidad de la atención sanitaria humanizada basada en la percepción del paciente. Por consiguiente, esta investigación es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad de atención del profesional de enfermería. Cabe mencionar que los datos ofrecidos por usted solo serán utilizados con fines de investigación y de total confidencia. Agradezco de antemano su participación.

Se le recomienda seguir las siguientes instrucciones:

- marque la respuesta que usted perciba, crea o sienta correcta sobre cada pregunta.
- sea objetivo al responder cada pregunta.

—las alternativas para responder de acuerdo a su criterio son las siguientes: nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

MARQUE CON UNA (X) SEGÚN CORRESPONDA:

#	Ítems	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	EMPATÍA				
1	La/el, enfermera(o), lo /la escucha atentamente, y trata de ayudarlo en lo que necesita.				
2	La /el, enfermero (o), se interesa en cómo se siente y se preocupa por sus problemas.				
3	La /el, enfermera (o), establece una buena comunicación con usted.				
4	El profesional de Enfermería respeta y comprende sus creencias, ideas, deseos y opiniones.				
APOYO EMOCIONAL					
5	La /el, enfermera (o), le brinda un trato cordial y amistoso, que le da confianza y tranquilidad.				

6	La /el, enfermera (o), le da ánimos para seguir adelante y afrontar el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad.				
7	La /el, enfermero(a), involucra, brinda apoyo y compromete a sus familiares en su cuidado.				
8	La /el, enfermero(a), le informa y le invitan a participar en terapias integrales y complementarias como terapias de relajación, entretenimiento, otros.				
APOYO FÍSICO					
9	La/el, enfermera (o), cuando se le acerca y le habla, lo/la mira directamente a los ojos.				
10	La/el, enfermera (o), le brinda apoyo y seguridad cuando se acerca, toca su mano o le da un cálido abrazo.				
11	Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad, la/el, enfermera(o), le proporciona las medidas necesarias para su comodidad y bienestar.				
12	Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad, la/el, enfermera(o), le ayuda a disminuir el dolor físico oportunamente.				
DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN					
13	Cuando siente dolor físico u otros síntomas, la/el, enfermera(o) acude con rapidez ante su llamado, atendéndole de manera oportuna.				
14	La /el, enfermera(o), informa, explica y orienta, resolviendo dudas de manera clara y comprensible a usted y su familia, los cuidados a tener en cuenta frente a su situación de salud.				
15	La /el, enfermera(o), le administra el tratamiento de manera oportuno.				
16	La /el, enfermera(o), le da confianza para que la/lo llamen si tienen problemas.				
PRIORIZACIÓN AL SER CUIDADO					
17	Respeto la enfermera su intimidad y toma de decisiones, durante el tiempo de estadía en el hospital.				
18	El profesional de Enfermería se presenta ante usted y lo llama por su nombre.				
19	Es evaluado y/o controlado frecuentemente por la/el, enfermera(o) durante su estancia en el servicio, identificando sus necesidades.				
20	El personal de enfermería se expresa con claridad al informarle y comunicarse con usted.				

Apéndice B

Validez del instrumento

Tabla B 1. *Validez del instrumento*

	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	S	N	C- 1	V de Aiken
Forma de aplicación y estructura	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Orden de las preguntas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Dificultad para entender las preguntas	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	4	5	1	0.8
Palabras difíciles de entender en los ítems	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Opciones de respuesta pertinentes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Correspondencia con la dimensión o constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
V de Aiken Total														0.97

En la tabla B1 se puede observar que el resultado de la prueba de V de Aiken es 0.97, lo que significa que el instrumento tiene una buena validez.

Apéndice C

Instrumento para la validez del contenido

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibido por pacientes del servicio de quimioterapia de un instituto especializado de Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 02 de Agosto 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Rosario Inés Roman Cruz

Institución donde labora: INEN

Años de experiencia profesional o científica: 25 años


LIC. Rosario Inés Roman Cruz
Evaluadora Asesora
Departamento de Evaluación
CIP 20215

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones:

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:

Sugerencias:

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

Calidad del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería según percepción de los pacientes

N°	Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ¹		Coherencia ¹		Dominio del Constructo ¹		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: EMPATÍA										
1	¿La/el enfermera(o), lo /la escucha atentamente, y trata de ayudarlo en lo que necesita?	X		X		X		X		
2	¿La /el enfermera (o), se interesa en cómo se siente y se preocupa por sus problemas?	X		X		X		X		
3	¿La /el enfermera (o), establece una buena comunicación con usted?	X		X		X		X		
4	¿El profesional de enfermería respeta y comprende sus creencias, ideas, deseos y opiniones?	X		X		X		X		
Dimensión 2: APOYO EMOCIONAL										
5	¿La /el enfermera (o), le brinda un trato cordial y amistoso, que le da confianza y tranquilidad?	X		X		X		X		
6	¿La /el enfermera (o), le da ánimos para seguir adelante y afrontar el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad?	X		X		X		X		
7	La /el enfermera(o), ¿Involucra, brinda apoyo y compromete a sus familiares en su cuidado?	X		X		X		X		
8	¿La /el enfermera(o), le informa y le invita a participar en terapias integrales y complementarias como: ¿terapias de relajación, entretenimiento, otras?	X		X		X		X		
Dimensión 3: APOYO FÍSICO										
9	¿La/el enfermera (o), cuando se le acerca y le habla, lo/la mira directamente a los ojos?	X		X		X		X		
10	¿La/el enfermera (o), Le brinda apoyo y seguridad cuando se acerca, toca su mano o le da un cálido abrazo?	X		X		X		X		
11	Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), le	X		X		X		X		

	proporciona las medidas necesarias para su comodidad y bienestar	X		X		X		X		
12	¿Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), Le ayudan a disminuir el dolor físico oportunamente?	X		X		X		X		
Dimensión 4: DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN										
13	Cuando siente dolor físico u otros síntomas ¿la/el enfermera(o) acude con rapidez ante su llamado, atendiéndole de manera oportuna?	X		X		X		X		
14	¿La /el enfermera(o), informa, explica y orienta, resolviendo dudas de manera clara y comprensible a usted y su familia, los cuidados a tener en cuenta frente a su situación de salud?	X		X		X		X		
15	¿La /el enfermera(o), le Administran el tratamiento de manera oportuno?	X		X		X		X		
16	¿La /el enfermera(o), Le dan confianza para que la/lo llamen si tienen problemas?	X		X		X		X		
Dimensión 5: PRIORIZACIÓN AL SER CUIDADO										
17	¿Respetan la enfermera su intimidad y toma de decisiones, durante el tiempo de estadía en el hospital?	X		X		X		X		
18	¿El profesional de enfermería se presenta ante usted y lo llama por su nombre?	X		X		X		X		
19	¿Es evaluado y/o controlado frecuentemente por la/el enfermera(o) durante su estancia en el servicio, identificando sus necesidades?	X		X		X		X		
20	¿El personal de enfermería se expresan con claridad al informarle y comunicarse con usted?	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.¹ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibido por pacientes del servicio de quimioterapia de un instituto especializado de Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 03 de Agosto del 2020

Nombres y Apellidos de Juez: OLGA GEORGINA BEDOYA TICANILCA

Institución donde labora: INEN

Años de experiencia profesional o científica: 19 años

Firma y Sello


 U.S. Olga Georgina Bedoya Ticanilca
 Enfermera Asignada
 Departamento de Enfermería
 CEP 32425
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

1

NO ()

0

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

Observaciones:

NO ()

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

1→0

Observaciones:

NO (X)

0→1

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

Observaciones:

NO (X)

Sugerencias:

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

Observaciones:

NO ()

Sugerencias:

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

Observaciones:

NO ()

Sugerencias:

Calidad del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería según percepción de los pacientes

C*	Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: EMPATÍA										
1	¿La/el enfermera(o), lo /la escucha atentamente, y trata de ayudarlo en lo que necesita?	X		X		X		X		
2	¿La /el enfermera (o), se interesa en cómo se siente y se preocupa por sus problemas?	X		X		X		X		
3	¿La /el enfermera (o), establece una buena comunicación con usted?	X		X		X		X		
4	¿El profesional de enfermería respeta y comprende sus creencias, ideas, deseos y opiniones?	X		X		X		X		
Dimensión 2: APOYO EMOCIONAL										
5	¿La /el enfermera (o), le brinda un trato cordial y amistoso, que le da confianza y tranquilidad?	X		X		X		X		
6	¿La /el enfermera (o), le da ánimos para seguir adelante y afrontar el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad?	X		X		X		X		
7	La /el enfermero(a), ¿Involucra, brinda apoyo y compromete a sus familiares en su cuidado?	X		X		X		X		
8	¿La /el enfermero(a), le informa y le invita a participar en terapias integrales y complementarias como: ¿terapias de relajación, entretenimiento, otros?	X		X		X		X		
Dimensión 3: APOYO FÍSICO										
9	¿La/el enfermera (o), cuando se le acerca y le habla, lo/la mira directamente a los ojos?	X		X		X		X		
10	¿La/el enfermera (o), Le brinda apoyo y seguridad cuando se acerca, toca su mano o le da un cálido abrazo?	X		X		X		X		
11	Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), le	X		X		X		X		

	proporciona las medidas necesarias para su comodidad y bienestar	X		X		X		X		
12	¿Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), Le ayudan a disminuir el dolor físico oportunamente?	X		X		X		X		
Dimensión 4: DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN										
13	Cuando siente dolor físico u otros síntomas ¿la/el enfermera(o) acude con rapidez ante su llamado, atendiéndole de manera oportuna?	X		X		X		X		
14	¿La /el enfermera(o), informa, explica y orienta, resolviendo dudas de manera clara y comprensible a usted y su familia, los cuidados a tener en cuenta frente a su situación de salud?	X		X		X		X		
15	¿La /el enfermera(o), le Administran el tratamiento de manera oportuno?	X		X		X		X		
16	¿La /el enfermera(o), Le dan confianza para que la/lo llamen si tienen problemas?	X		X		X		X		
Dimensión 5: PRIORIZACIÓN AL SER CUIDADO										
17	¿Respetan la enfermera su intimidad y toma de decisiones, durante el tiempo de estadía en el hospital?	X		X		X		X		
18	¿El profesional de enfermería se presenta ante usted y lo llama por su nombre?	X		X		X		X		
19	¿Es evaluado y/o controlado frecuentemente por la/el enfermera(o) durante su estancia en el servicio, identificando sus necesidades?	X		X		X		X		
20	¿El personal de enfermería se expresan con claridad al informarle y comunicarse con usted?	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

³ El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibido por pacientes del servicio de quimioterapia de un instituto especializado de Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual: 30 / Julio / 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Isola Emma Barzola Sandoval

Institución donde labora: Instituto de Enfermedades Neoplásicas

Años de experiencia profesional o científica: 19 años



Firma y Sello

.....
 Lic. Isola Emma Barzola Sandoval
 del Subsector 02 del Servicio de Pediatría
 CEP, 2020, N.º 2181
 Instituto de Enfermedades Neoplásicas

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1→0

NO ()
0→1

Observaciones: Ya se hicieron las observaciones y sugerencias

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:

Sugerencias:

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones: Algunas.

Sugerencias:

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

Calidad del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería según percepción de los pacientes:

Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: EMPATÍA									
¿La/el enfermera(o), lo/la escucha atentamente, y trata de ayudarlo en lo que necesita?	✓		✓		✓		✓		La enfermera lo habla con él, una sonrisa, le llama por su nombre (Rub).
¿La /el enfermera (o), se interesa en cómo se siente y se preocupa por sus problemas?	✓		✓		✓		✓		
¿La /el enfermera (o), establece una buena comunicación con usted?	✓		✓		✓		✓		
¿El profesional de enfermería respeta y comprende sus creencias, ideas, deseos y opiniones?	✓		✓		✓		✓		
Dimensión 2: APOYO EMOCIONAL									
¿La /el enfermera (o), le brinda un trato cordial y amistoso, que le da confianza y tranquilidad?	-				✓				La enfermera le brinda un trato cordial que refleja respeto y amabilidad q' le da conf...
¿La /el enfermera (o), le da ánimos para seguir adelante y afrontar el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad?	✓		✓		✓		✓		
La /el enfermera(o), ¿Involucra, brinda apoyo y compromete a sus familiares en su cuidado?	✓		✓		✓		✓		
¿La /el enfermera(o), le informa y le invita a participar en terapias integrales y complementarias como: (terapias de relajación, entretenimiento, otros)?	✓		✓		✓		✓		
Dimensión 3: APOYO FÍSICO									
¿La/el enfermera (o), cuando se le acerca y le habla, lo/la mira directamente a los ojos?	✓		✓		✓		✓		
¿La/el enfermera (o), Le brinda apoyo y seguridad cuando se acerca, toca su mano p le da un cálido abrazo?								Da un cálido abrazo a tiempos en q' nos encontramos.	
Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), le	✓		✓		✓		✓		

	proporciona las medidas necesarias para su comodidad y bienestar								
2	¿Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), Le ayudan a disminuir el dolor físico oportunamente?		✓					✓	Se ud necesita trasladarse al baño la enfermera lo asiste/apoya / lo ayuda.
Dimensión 4: DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN									
3	Cuando siente dolor físico u otros síntomas ¿la/el enfermera(o) acude con rapidez ante su llamado, atendiéndole de manera oportuna?	✓		✓		✓		✓	
4	¿La /el enfermera(o), informa, explica y orienta, resolviendo dudas de manera clara y comprensible a usted y su familia, los cuidados a tener en cuenta frente a su situación de salud?	✓		✓		✓		✓	
5	¿La /el enfermera(o), le Administran el tratamiento de manera oportuna?	-							
6	¿La /el enfermera(o), Le dan confianza para que lo/la llamen si tienen (problemas?), dudas / dudas?		✓						más que problemas (más genéral: dudas / molestias / necesidad).
Dimensión 5: PRIORIZACIÓN AL SER CUIDADO									
7	¿Respeto la enfermera su intimidad y toma de decisiones, durante el tiempo de estadía en el hospital? (esta ítem)		✓						Teniendo en cuenta y' la "toma de decisión" sus asuntos o el estado a su bienestar...
8	¿El profesional de enfermería se presenta ante usted y lo llama por su nombre?								El profesional de enf. se presenta ante usted y lo llama a su nombre.
9	¿Es evaluado y/o controlado frecuentemente por la/el enfermera(o) durante su estancia en el servicio, identificando sus necesidades?	✓	X	✓		✓		✓	
10	¿El personal de enfermería se expresan con claridad al informarle y comunicarse con usted?	✓		✓		✓		✓	No queda ninguna duda.

El personal de enf. le brinda números

telefónicos y los q' se pueden comunicar en caso de alguna duda o emergencia?

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.² El ítem tiene relación con el constructo (Adición a las Redes Sociales)³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibido por pacientes del servicio de quimioterapia de un instituto especializado de Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 30-07-2020

Nombres y Apellidos de Juez: Lic. Edenia García Saavedra

Institución donde labora: INEN

Años de experiencia profesional o científica: 10 años


 Lic. Edenia García Saavedra
 Dra. en Enfermería
 Instituto de Neoplasias del Perú

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones:

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:

Sugerencias:

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

Calidad del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería según percepción de los pacientes

N°	Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: EMPATÍA										
1	¿La/el enfermera(o), lo /la escucha atentamente, y trata de ayudarlo en lo que necesita?	X		X		X		X		
2	¿La /el enfermera (o), se interesa en cómo se siente y se preocupa por sus problemas?	X		X		X		X		
3	¿La /el enfermera (o), establece una buena comunicación con usted?	X		X		X		X		
4	¿El profesional de enfermería respeta y comprende sus creencias ,ideas ,deseos y opiniones	X		X		X		X		
Dimensión 2: APOYO EMOCIONAL										
5	¿La /el enfermera (o), le brinda un trato cordial y amistoso, que le da confianza y tranquilidad?	X		X		X		X		
6	¿La /el enfermera (o), le da ánimos para seguir adelante y afrontar el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad?	X		X		X		X		
7	La /el enfermero(a), ¿involucra, brinda apoyo y compromete a sus familiares en su cuidado?	X		X		X		X		
8	¿La /el enfermero(a), le informa y le invitan a participar en terapias integrales y complementarias como: ¿terapias de relajación, entretenimiento, otros?	X		X		X		X		
Dimensión 3: APOYO FÍSICO										
9	¿La/el enfermera (o), cuando se le acerca y le habla, lo/la mira directamente a los ojos?	X		X		X		X		
10	¿La/el enfermera (o), Le brinda apoyo y seguridad cuando se acerca, toca su mano o le da un cálido abrazo?	X		X		X		X		
11	Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad, la/el enfermera(o), le	X		X		X		X		

	proporciona las medidas necesarias para su comodidad y bienestar	X		X		X		X		
2	¿Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), Le ayudan a disminuir el dolor físico oportunamente?	X		X		X		X		
Dimensión 4: DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN										
3	Cuando siente dolor físico u otros síntomas ¿la/el enfermera(o) acude con rapidez ante su llamado, atendiéndole de manera oportuna?	X		X		X		X		
4	¿La /el enfermera(o), informa, explica y orienta, resolviendo dudas de manera clara y comprensible a usted y su familia, los cuidados a tener en cuenta frente a su situación de salud?	X		X		X		X		
5	¿La /el enfermera(o), le Administran el tratamiento de manera oportuno?	X		X		X		X		
6	¿La /el enfermera(o), Le dan confianza para que la/lo llamen si tienen problemas?	X		X		X		X		
Dimensión 5: PRIORIZACIÓN AL SER CUIDADO										
7	¿Respeto la enfermera su intimidad y toma de decisiones, durante el tiempo de estadía en el hospital?	X		X		X		X		
8	¿El profesional de enfermería se presenta ante usted y lo llama por su nombre?	X		X		X		X		
9	¿Es evaluado y/o controlado frecuentemente por la/el enfermera(o) durante su estancia en el servicio, identificando sus necesidades?	X		X		X		X		
10	¿El personal de enfermería se expresan con claridad al informarle y comunicarse con usted?	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.² Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.³ El ítem tiene relación con el constructo (Adición a las Redes Sociales)⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibido por pacientes del servicio de quimioterapia de un instituto especializado de Lima.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual: 31/7/20

Nombres y Apellidos de Juez: JORDANA E. ROSARIO ZUMBADO

Institución donde labora: SIENA

Años de experiencia profesional o científica: 16 años


 Lic. Jordana E. Rosario Zumbado
 Enfermera Especialista
 Departamento de Oncología
 IEP 2008

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones:

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:

Sugerencias:

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

Calidad del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería según percepción de los pacientes

N°	Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: EMPATÍA										
1	¿La/el enfermera(o), lo /la escucha atentamente, y trata de ayudarle en lo que necesita?	X		X		X		X		
2	¿La /el enfermera (o), se interesa en cómo se siente y se preocupa por sus problemas?	X		X		X		X		
3	¿La /el enfermera (o), establece una buena comunicación con usted?	X		X		X		X		
4	¿El profesional de enfermería respeta y comprende sus creencias ,ideas ,deseos y opiniones?	X		X		X		X		
Dimensión 2: APOYO EMOCIONAL										
5	¿La /el enfermera (o), le brinda un trato cordial y amistoso, que le da confianza y tranquilidad?	X		X		X		X		
6	¿La /el enfermera (o), le da ánimos para seguir adelante y afrontar el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad?	X		X		X		X		
7	La /el enfermera(o), ¿Involucra, brinda apoyo y compromete a sus familiares en su cuidado?	X		X		X		X		
8	¿La /el enfermera(o), le informa y le invita a participar en terapias integrales y complementarias como: ¿terapias de relajación, entretenimiento, otros?	X		X		X		X		
Dimensión 3: APOYO FÍSICO										
9	¿La/el enfermera (o), cuando se le acerca y le habla, lo/la mira directamente a los ojos?	X		X		X		X		
10	¿La/el enfermera (o), Le brinda apoyo y seguridad cuando se acerca, toca su mano o le da un cálido abrazo?	X		X		X		X		
	Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), le	X		X		X		X		

	proporciona las medidas necesarias para su comodidad y bienestar									
12	¿Durante las horas que se encuentra recibiendo tratamiento en la unidad; la/el enfermera(o), Le ayuda a disminuir el dolor físico oportunamente?	X		X		X		X		
Dimensión 4: DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN										
13	Cuando siente dolor físico u otros síntomas ¿la/el enfermera(o) acude con rapidez ante su llamado, atendiendo de manera oportuna?	X		X		X		X		
14	¿La /el enfermera(o), informa, explica y orienta, resolviendo dudas de manera clara y comprensible a usted y su familia, los cuidados a tener en cuenta frente a su situación de salud?	X		X		X		X		
15	¿La /el enfermera(o), le Administran el tratamiento de manera oportuno?	X		X		X		X		
16	¿La /el enfermera(o), Le dan confianza para que la/lo llamen si tienen problemas?	X		X		X		X		
Dimensión 5: PRIORIZACIÓN AL SER CUIDADO										
17	¿Respeto la enfermera su intimidad y toma de decisiones, durante el tiempo de estadía en el hospital?	X		X		X		X		
18	¿El profesional de enfermería se presenta ante usted y lo llama por su nombre?	X		X		X		X		
19	¿Es evaluado y/o controlado frecuentemente por la/el enfermera(o) durante su estancia en el servicio, identificando sus necesidades?	X		X		X		X		
20	¿El personal de enfermería se expresan con claridad al informarle y comunicarse con usted?	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.² Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.³ El ítem tiene relación con el constructo (Adición a las Redes Sociales)⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

—Apéndice D

Confiabilidad del instrumento

Tabla D 1. Confiabilidad del instrumento, Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	∞	N de elementos
0,840	0,838	20

Imagen D 1. Matriz de correlación

Matriz de correlaciones entre elementos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
P1	1,000	,516	,013	,100	,089	,399	,187	,090	-,029	,106	-,099	,426	,123	-,389	,260	,119	,267	,033	,237
P2	,520	1,000	,221	,171	,229	-,264	,228	,081	-,014	,058	,239	,171	-,171	-,084	,383	,246	,318	,310	,188
P3	-,013	,221	1,000	,666	,331	,192	,136	,341	,399	,375	,539	,289	,192	-,207	,409	-,023	-,016	,331	,526
P4	,100	,171	,666	1,000	,215	,391	,410	,819	,535	,582	,345	,196	,883	-,244	,442	-,089	,574	,168	,387
P5	,089	,229	,331	,215	1,000	,829	,382	-,178	,112	,098	,239	,388	-,017	-,384	,182	-,248	,228	,607	,837
P6	,399	-,264	,192	,391	,829	1,000	,889	,159	-,277	,378	,344	,888	-,182	-,387	,142	-,082	,198	,234	,501
P7	,187	,228	,136	,410	,382	,889	1,000	,387	-,359	,403	,388	,283	-,188	,278	,171	-,066	,231	,072	,888
P8	-,029	,081	,341	,016	-,178	,119	-,387	1,000	,388	,422	,422	,000	-,022	-,155	,278	,109	-,078	-,084	-,888
P9	,090	-,014	,399	,836	,112	,277	,359	,388	1,000	,202	,817	,231	,285	,238	,271	,067	,178	,188	-,821
P10	,106	,058	,239	,582	,098	,378	,403	,422	,202	1,000	,682	,478	,141	,181	,837	-,028	,287	,011	,517
P11	-,099	,239	,539	,345	,238	,344	,388	,422	,817	,682	1,000	,480	,135	,888	,397	,258	,148	,333	,828
P12	,426	,171	,289	,196	,388	,888	,283	,888	,331	,478	,480	1,000	,453	,189	,888	,000	,317	,238	,291
P13	,123	-,171	,192	,883	-,017	-,182	-,188	-,832	-,285	,141	,133	,453	1,000	-,218	,332	,317	,383	,173	,834
P14	,389	-,084	-,207	,244	-,084	,387	,278	,155	-,285	,191	,888	,108	,218	1,000	,207	,238	,397	-,148	-,148
P15	,260	,383	,408	,442	,182	,182	,171	,273	,271	,837	,387	,388	,322	,287	1,000	,428	,832	,238	,384
P16	,119	,246	-,023	-,089	-,248	-,082	-,066	,189	,097	,028	,288	,000	,317	-,238	,428	1,000	,148	,148	-,187
P17	,267	,318	-,016	,074	,228	,198	,291	-,078	,175	,207	,148	,317	,383	-,187	,432	,148	1,000	,342	,374
P18	,033	,318	,331	,188	,687	,234	,072	-,084	,188	,011	,333	,288	,173	-,148	,238	,148	,342	1,000	,883
P19	,237	,188	,828	,287	,837	,301	,388	-,088	-,031	,115	,828	,281	,034	-,148	,384	-,187	,174	,483	1,000
P20	-,141	,136	,384	,418	,883	-,188	,148	,522	-,057	,187	,878	-,238	-,187	-,188	,388	,027	,117	,044	-,383

Apéndice E

Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio: **Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería percibido por pacientes del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021** será investigado la Lic. Victoria Del Carmen Palomino Limaylla, estudiante de la especialidad de Oncología de la Universidad Peruana Unión. La encuesta llevará a cabo con una duración de 10 min y será de manera anónima; su participación es voluntaria y las respuestas que marcará serán confidenciales y verídicas si presenta alguna duda lo hará llegar durante el proceso de la recolección de la información.

Firma del paciente

Apéndice F

Matriz de consistencia

Tabla F 1.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la empatía que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021? ¿Cuál es la percepción del paciente sobre el apoyo emocional que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la percepción del paciente en la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021E</p> <p>Objetivos específicos Determinar la percepción del paciente en la empatía que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021. Determinar la percepción del paciente en el apoyo emocional que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021 Determinar la percepción del paciente en el apoyo físico que</p>	<p>Variable: Cuidado humanizado</p> <p>Dimensiones: - Empatía - Apoyo emocional - Apoyo físico - Disponibilidad para la atención - Priorización al ser cuidado</p> <p>Escalas: Ordinal Nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p> <p>Categorías Alto 62 - 82 Medio 41 - 61 Bajo 20 - 40</p>	<p>Enfoque: cuantitativo Tipo de estudio: descriptivo Corte: transversal Población: 230 pacientes Muestra: 150 pacientes Técnica: aleatoria simple Instrumento: cuestionario</p>

¿Cuál es la percepción del paciente apoyo físico que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?	brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021. Determinar la percepción del paciente en la disponibilidad para la atención que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima 2021.
¿Cuál es la disponibilidad para la atención del paciente que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021?	Determinar la percepción del paciente en la priorización para el cuidado que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Quimioterapia de un instituto especializado de Lima, 2021.
