



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO  
HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA, SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA  
ADULTOS DEL INEN 2021

PRESENTADA POR  
LISSET STEFANY PORTILLA CUSIRRAMOS

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA

ASESOR

DRA. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA

LIMA, PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual**  
**CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO  
HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA,  
SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA ADULTOS DEL  
INEN 2021**

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

**PRESENTADO POR:**

**LISSET STEFANY PORTILLA CUSIRRAMOS**

**ASESOR:**

**DRA. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO  
HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA,  
SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA ADULTOS DEL  
INEN 2021**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**Asesora: DRA. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA**

### **Miembros del jurado:**

Presidente: Dra. Enf. Carmen Esperanza Cabrera Paredes

Vocal: Dra. Enf. Rocío Del Carmen Adriazola Casas

Secretaria: Dra. Enf. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

## **DEDICATORIA**

Este estudio está dedicado a Dios que ilumina mi camino, mi Padre que estaría orgulloso de mis éxitos logrados, a mi amada madre, quién ha estado presente en todo momento, a mis hermanos Luis y Víctor y por último a Rony Rojas por creer en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento a la Dra. Enf. Ysabel Carhuapoma por su asesoría durante esta investigación, a los pacientes del INEN por su participación en la investigación, en especial a la Sra. Erika Antonia Fernández Bravo, que en paz descanse.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Págs.
TITULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLA.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	8
2.1 Diseño metodológico.....	8
2.2 Población y muestra.....	8
2.3 Criterios de selección.....	8
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	9
2.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	11
2.6 Aspectos éticos.....	11
III. RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN.....	17
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	26
VII.ANEXOS.....	31



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021.....	<b>13</b>
<b>Tabla 2</b> Percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en la dimensión disposición para la atención, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021.....	<b>14</b>
<b>Tabla 3</b> Percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en la dimensión apertura de la comunicación enfermero-paciente, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021.....	<b>15</b>
<b>Tabla 4</b> Percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en la dimensión cualidades del hacer de enfermería, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021.....	<b>16</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la Percepción de los pacientes oncológicos del servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021. **Métodos:** Investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal y prospectivo. La población estuvo representada por 1000 pacientes y la muestra fue no probabilística por conveniencia constituida por 70 pacientes. La técnica utilizada fue la entrevista y como instrumento el cuestionario "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería" (PCHE 3ª versión) con un constructo válido mediante análisis factorial exploratorio, con resultados: KMO = 0,956 y esfericidad de Bartlett = 0,0 y 55,5% de varianza. **Resultados:** El 74.3% (52) de los pacientes oncológicos del servicio de quimioterapia tiene una percepción favorable respecto al cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería, el 24.3% (17) medianamente favorable y el 1.4% (1) desfavorable. En la dimensión disposición para la atención el 76% (53) predominó una percepción favorable, en la dimensión apertura de la comunicación enfermero-paciente el 54% (38) predominó una percepción favorable y en la dimensión cualidades del hacer de enfermería 77% (54) predominó una percepción favorable. **Conclusiones:** El mayor número de los pacientes del

Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos presenta una Percepción favorable sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería.

**Palabras claves:** Quimioterapia, cáncer, paciente.

## ABSTRACT

**Objective:**To determine the Perception of oncological patients of the Adult Outpatient Chemotherapy service about the humanized care provided by the Nursing Professional at the National Institute of Neoplastic Diseases (INEN) in July-August 2021.**Methods:**Research with a quantitative approach, descriptive type , cross-sectional and prospective.The population was represented by 1000 patients and the sample was non-probabilistic for convenience, consisting of 70 patients. The technique used was the interview and as an instrument the questionnaire "Perception of behaviors of humanized nursing care"(PCHE 3rd version) with a valid construct through exploratory factor analysis, with results: KMO=0.956 and Bartlett's sphericity=0.0 and 55.5% variance. **Results:**74.3% (52) of cancer patients in the chemotherapy service have a favorable perception regarding the humanized care provided by the nursing staff, 24.3%(17) moderately favorable and 1.4%(1) unfavorable. In the dimension readiness for care,76%(53) predominated a favorable perception, in the dimension openness of the nurse-patient communication 54%(38) a favorable perception prevailed and in the dimension qualities of nursing work 77%(54) a favorable perception prevailed.**Conclusions:** The largest number of patients in the Outpatient Chemotherapy Service for Adults presents a favorable perception of the humanized care provided by the Nursing Professional

**Keywords:** Chemotherapy, cancer, patient.

## I. INTRODUCCIÓN

El Cáncer es una enfermedad muchas veces silenciosa y puede llegar a afectar cualquier órgano, siendo éste multisistémico. También llamado “tumor maligno” o “neoplasia maligna”, esta enfermedad está caracterizada por la reproducción rápida de las células malignas que puede llegar a invadir partes del cuerpo como también otras partes del organismo, un proceso que se denomina “metástasis”, siendo la causa principal de fallecimientos por cáncer.

La Organización Mundial de Salud<sup>1</sup>(OMS) 2018. El cáncer se considera una de las patologías con el mayor número de fallecimientos, ocupando el segundo lugar de muertes en el mundo; en 2015, murieron 8,8 millones de usuarios por este problema. De seis personas, una fallece en el mundo por cáncer debido a su rápida multiplicación. Casi el 70% de defunciones se registran en países bajos recursos, siendo el Perú uno de ellos.

La Organización Panamericana de salud<sup>2</sup> 2020. El cáncer es el principal factor de mortalidad, ocupando el segundo lugar a nivel mundial. En el 2018, causó 1,3 millones de fallecimientos, y 3.7 millones de nuevos casos. Se pronostica el

aumento de casos nuevos de cáncer en un 32%, pasando los 5 millones de nuevos casos para el 2030, debido al envejecimiento rápido y la transformación epidemiológica de los habitantes de América y el Caribe.

Asimismo, Ministerio de Salud del Perú<sup>3</sup> 2019, El cáncer es considerado mundialmente como un problema común en la población, teniendo 14 millones de personas por año con ésta patología. En las Américas, es el principal factor de muerte y en el Perú también se ve reflejada esta realidad. Se evidenció en 2018 hubo 66627 casos nuevos por cáncer, de los cuales fallecieron 32000 personas por esta enfermedad: Siendo el cáncer de próstata que más se repite en varones, el cáncer de cérvix y mamas en mujeres, y en ambos casos el cáncer de estómago y pulmón.

Para el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas<sup>4</sup> (INEN) 2017, El cáncer está ubicado en el tercer lugar de las principales muertes en el Perú, en Lima Metropolitana se pudo evidenciar que los nuevos casos aumentaron en el periodo 2009-2018 con 113,866 casos. Aquí se atiende a pacientes oncológicos de ambos sexos con todo tipo de tumores, se brinda tratamiento de enfermedades pre-malignas y la prevención de éstas mismas.

Siendo el Cáncer la uno de los problemas más frecuentes en el Perú, presenta muchas complicaciones potenciales, así mismo, se encuentra en los pacientes momentos de incertidumbre, negación, miedo, enojo y dolor que son sentimientos que puede llegar a tener un paciente oncológico durante su tratamiento. Para ello

es necesario conocer si el paciente oncológico está satisfecho con el cuidado humano brindado por parte de la enfermera en todas las etapas y en los tres niveles de atención.

El servicio de Quimioterapia ambulatoria adultos del INEN tiene como finalidad atender a los pacientes con enfermedades oncológicas derivados por las diversas especialidades. El tratamiento de cáncer es multifuncional y muchas veces involucra terapia biológica más quimioterapia, el conjunto de éstos procedimientos conlleva al personal de enfermería a realizar procesos asistenciales con las mejores expectativas hacía un buen cuidado con calidad y eficacia.

En este servicio el proceso para poder administrar quimioterapia y realizar una terapia biológica pasa por diferentes áreas en el interior de la organización por este motivo se considera un proceso transversal, otra característica de este proceso es que debe ser continuo, respetando las buenas prácticas en cada área responsable. Los departamentos involucrados en este servicio son: Departamento de oncología médica, farmacia, enfermería, medicina, servicio de apoyo al diagnóstico y tratamiento, sub jefatura institucional <sup>5</sup>

La OMS<sup>1</sup>, indica que “toda persona tiene derecho a ser atendido en el más alto nivel de atención”. Por medio de gran proyecto “salud para todos” se ha incorporado a la calidad de atención como uno de sus mayores objetivos, además, ha incluido la percepción del usuario sobre el cuidado como uno de los indicadores para determinar el buen cuidado que realiza en personal de salud.

La perspectiva del usuario sobre el cuidado es el proceso en el que se interpreta a través de sensaciones el cuidado brindado por el cuidador o profesional de enfermería, asimismo existe el intercambio de momentos durante el cuidado y su interacción, lo cual se relaciona con el cuidado natural e importante dicho por Watson, que permite que el enfermero pueda divisar datos del exterior para poder insertarlos de una forma valiosa en el interior, y así poder tomar conciencia y extraer lo mejor para un buen cuidado <sup>6</sup>

Salis<sup>7</sup> en su estudio “Percepción de la calidad de cuidado humanizado del paciente hospitalizado, 2016”. Encontró que el usuario percibe regularmente favorable el cuidado humano brindado por la enfermera con 64% (42), alta en un 20% (13) y baja en un 16% (11).

Según Watson<sup>8</sup>, en su “Teoría del Cuidado Humano”, describe que el cuidado deshumano se ha encontrado muchas veces en la atención y por ello se debe rescatar la calidad de la atención, pudiendo ser humana, espiritual o transpersonal en todos los campos que abarca el profesional de enfermería, ya sea en la parte asistencial, administrativa o educativa, es por ello que se debe tener en cuenta ciertas dimensiones: Disponibilidad para la atención, comunicación enfermera paciente y cualidades del profesional de enfermería. Watson, indica que el acto de cuidado tiene que ser una razón moral y no una acción o procedimiento, debe estar interconectado con los sentimientos compartidos entre la enfermera y paciente.



Ante el crecimiento de la tecnología en el mundo y nuestro país, enfermería no escapa de la influencia. Es común utilizar equipos tecnológicos que reemplazan en muchas ocasiones las funciones que realiza en profesional de enfermería, además adicionando la cotidianidad, la prisa al realizar algún procedimiento y la rutina diaria, muchos en enfermeros han olvidado lo que conlleva el buen cuidado humanizado siendo algunos: el contacto de piel a piel al coger la mano de paciente para brindarle tranquilidad, hablarles de sus miedos e incertidumbres o tan sólo el simple hecho de mirarlos a los ojos cuando nos referíamos a ellos, haría un mejor profesional de enfermería.

En el Perú un estudio realizado por Huachua <sup>9</sup>, indica que el enfermero presenta una percepción baja en el cuidado humano y esto se refleja en la insatisfacción del familiar del paciente oncológico pediátrico. En la investigación se evidenció que los familiares de los usuarios perciben que las enfermeras no interactúan con el paciente, los cuidados no son oportunos y no los hacen sentirse seguros durante la atención brindada.

Las estadísticas de la página web INEN de epidemiológica Julio- agosto 2021, muestran que se atendieron diariamente 44 pacientes en el servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos <sup>10</sup>

Como familiar y cuidadora de un paciente oncológico, tuve la oportunidad de rotar por los diferentes pabellones del INEN observando que el profesional de enfermería no se relaciona a través de la mirada con el paciente, que es muy poco frecuente

el diálogo enfermera-paciente y que en muchas oportunidades no hacen referencia al sentir del paciente oncológico. Siendo estos pequeños gestos, los que nos hacen acercarnos más a la humanización del cuidado.

Esta investigación es importante porque nos conducirá a evaluar posibles soluciones ante un cuidado deshumanizado e institucionalmente, mejorará la calidad de servicio que se impartirá a los usuarios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

Se espera que el estudio sea considerado por el personal de enfermería como un aporte y además sirva de guía y orientación para un cuidado eficaz hacia el enfermo

Por lo descrito se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cómo perciben los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos el cuidado humano brindado por el profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) Julio-agosto 2021? En razón a este problema se formula el siguiente objetivo general: Determinar la percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humano brindado por el profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021. Objetivos específicos de la investigación: Identificar la percepción del paciente oncológico del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos según la dimensión disposición para la atención, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, (INEN) en Julio-agosto 2021, Identificar la percepción del paciente oncológico del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos según la dimensión apertura de la comunicación enfermero-paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, (INEN) en Julio-

agosto 2021, Identificar la percepción del paciente oncológico del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos según la dimensión cualidades del hacer de enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Diseño metodológico:**

Dicho estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal y prospectivo.

### **2.2 Población:**

La población de estudio fue representada por 1000 pacientes jóvenes y adultos de distintos sexos, entre las edades de 18 a 60 años, que se encontraban recibiendo quimioterapia en el servicio de Quimioterapia ambulatoria adultos.

### **2.2 Muestra**

La muestra fue por conveniencia no probabilística y fue constituida por 70 pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos Julio-agosto 2021.

### **2.3. Criterios de selección**

#### **2.3.1 Criterios de inclusión:**

- Pacientes orientados en tiempo, espacio y persona.

- Pacientes oncológicos que reciben quimioterapia en el servicio de Quimioterapia ambulatoria adultos
- Pacientes hombres y mujeres cuya edad se encuentra entre los 18 a 59 años.
- Pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria mayor a un mes.

#### 2.3.2 Criterio de exclusión:

- Pacientes con el sensorio alterado.
- Pacientes que no accedan a ser entrevistadas.
- Pacientes que tengan alterado el sensorio por efecto de alguna medicación.

#### 2.4. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica de recolección la entrevista y el instrumento, un cuestionario tipo Likert adaptado y titulado “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería” (PCHE 3ª versión), este cuestionario fue elaborado por Triana y Espitia en el 2003 (PCHE 1ª versión) luego fue adaptado por Gonzales en Colombia en el 2015. Quien obtuvo un constructo válido, mediante análisis factorial exploratorio, con resultados: KMO = 0,956 y esfericidad de Bartlett = 0,0 y 55,5 % de varianza, con un alfa de 0.9 de Crombach.<sup>11</sup>

El instrumento tiene una calificación de 1 a 4 (siempre =4, casi siempre =3, algunas veces =2 y nunca =1), es decir que los pacientes de quimioterapia ambulatoria

tuvieron la explicación del instrumento y respondieron cada pregunta sobre la percepción que recibían del cuidado humanizado. (Anexo 1) y estuvo constituida por 32 preguntas los cuáles se dividieron en 3 categorías: cualidades del hacer de enfermería 07 ítems (1,2,6,7,8,15,17), apertura a la comunicación enfermera paciente 08 ítems (4,5,9,10,11,12,14,19) y disposición para la atención 17 ítems (3,13,16,18,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32) <sup>11</sup>

Para medir la percepción se utilizó una escala que tuvo relación con los puntos de corte, establecidos por el método de estratificación univariada de Dalenius y fueron los siguientes<sup>11</sup>:

Medidas de percepción	Cualidades del hacer de enfermería	Apertura a la comunicación enfermera paciente	Disposición para la atención	Rango Total
Desfavorable	7-14	8-16	17-34	32-64
Medianamente favorable	15-21	17-24	35-51	65-96
Percepción favorable	22-28	25-32	52-68	97-128

Para emplear el trabajo de campo se reclutó a los pacientes antes de su tratamiento en las salas de espera del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos, se hizo la presentación respectiva, asimismo se le indicó los pasos a cada paciente, aclarando sus dudas.

Se hizo entrega del consentimiento informado y luego se siguió con el llenado del Instrumento “PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO”.

La entrevista se realizó los lunes, miércoles y viernes desde las 8am a 12 pm.

## **2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

El SPSS es un programa que se utilizó para procesar los datos adquiridos en la entrevista, la información fue ingresada a una data mediante el uso de códigos preparados por cada respuesta del cuestionario. Una vez llevados al sistema de cómputo se determinó la frecuencia absoluta, de porcentajes y de rangos, lo cual permitió tener las tablas estadísticas como resultado de la investigación.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se solicitó que el plan de tesis sea aprobado e inscrito por la Oficina de Grados y Títulos de la USMP, al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas se le requirió la autorización, asimismo se solicitó los permisos al comité Revisor, de ética y al departamento de enfermería para aplicar el instrumento en el servicio.

El siguiente estudio se registró bajo los principios bioéticos:

Autonomía: Este principio se ve reflejado en el consentimiento informado, documento importante en la medicina actual.

- Beneficencia: El siguiente estudio está orientado a realizarse cumpliendo con lo establecido hacia el bienestar y en favor de la integridad de los pacientes.
- No maleficencia: Para el desarrollo del estudio se necesitó la colaboración de los pacientes, los cuales asumieron un rol muy importante en el estudio, asimismo, estuvo encaminada a no afectar la integridad del paciente.
- Justicia: Los pacientes que participaron recibieron un trato cálido y humanitario por igual, priorizando la igualdad y el respeto hacia cada paciente.



### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) Julio-agosto 2021.

CATEGORÍA	n°	%
Favorable	52	74.3%
Medianamente Favorable	17	24.3%
Desfavorable	1	1.4%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración personal

De la siguiente tabla se observa que del 100% (70), el 74.3% (52) tiene una percepción favorable respecto al cuidado humano brindado por el profesional de enfermería, el 24.3 % (17) medianamente favorable y el 1,4% (1) desfavorable.

**Tabla 2.** Percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en la dimensión disposición para la atención, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Favorable	53	75.7%
Medianamente Favorable	15	21.4%
Desfavorable	2	2.9%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración personal

En la siguiente tabla se puede observar que del 100% (70), el 75.7% (53) de los pacientes oncológicos tienen una percepción favorable, seguido del 21.4% (15) una percepción medianamente favorable y el 2.9 % (2) una percepción desfavorable.

**Tabla 3.** Percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en la dimensión apertura de la comunicación enfermero-paciente, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Favorable	38	54.3%
Medianamente Favorable	25	35.7%
Desfavorable	7	10%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración personal

En la siguiente tabla se puede observar que de 100% (70), el 54.3% (38) de los pacientes oncológicos tienen una percepción favorable, seguido del 35.7% (25) una percepción medianamente favorable y el 10% (7) una percepción desfavorable.

**Tabla 4.** Percepción de los pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos sobre el cuidado humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en la dimensión cualidades del hacer de enfermería, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) en Julio-agosto 2021.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Favorable	54	77.1%
Medianamente Favorable	16	22.9%
Desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración personal

En la siguiente tabla se puede observar que de 100% (70), el 77.1% (54) de los pacientes oncológicos tienen una percepción favorable, seguido del 22.9% (16) una percepción medianamente favorable y el 0 % (0) una percepción desfavorable

## IV. DISCUSIÓN

### Objetivo general

De los resultados adquiridos en la investigación ,74.3% (52) tiene una perspectiva favorable referente al cuidado humano brindado por el Profesional de Enfermería, el 24.3 % (17) medianamente favorable y el 1,4% (1) desfavorable.

Se encontró una similitud por Monje<sup>12</sup>, quien obtuvo que el 86% de los usuarios hospitalizados considera que el trato humano está siempre presente, el 11,7% casi siempre lo percibió, 1,8% en algunas ocasiones y un 0,6% no percibió cuidado humanizado.

De igual manera Amacifén et al.<sup>13</sup>, El 53.1 % determinó un cuidado humano muy eficiente, el 34.39% eficiente y el 12.5% un cuidado ineficiente.

La humanización o cuidado humano lo podemos definir como un vínculo entre ciencia y valores humanos que adquiere el cuidador para brindar una asistencia de calidad al paciente. Por todo ello, el cuidado humano es el acto de asistir a una persona enferma y a la colectividad, a partir de la empatía o exploración del otro como igual y a la dignidad de ser humano.<sup>14</sup>

Del mismo modo, otro gran porcentaje 24.3 % (17) determinó que el cuidado humanizado es medianamente favorable. Watson<sup>8</sup> sostiene que “ante el cambio progresivo en el sector administrativo de las diferentes áreas de salud se ha visto necesario el rescate de la parte humana, espiritual y transpersonal del cuidado humanizado en los diferentes ámbitos de enfermería”.

Referente al objetivo específico 1:

De acuerdo con los resultados de esta investigación sobre el cuidado humano en la dimensión Disposición para la atención el 75.7% (53) de los pacientes oncológicos tienen una perspectiva favorable, seguido del 21.4% (15) una regularmente favorable y el 2.9 % (2) desfavorable.

Resultados similares fueron encontrados por Ulloa et al.<sup>15</sup>, el 95.5% fue siempre, seguido del 4.5% casi siempre.

La disponibilidad para atender al paciente es la capacidad del enfermero para determinar cuándo es el momento indicado para brindar cuidado, procurando siempre estar disponible para el paciente, para sus requerimientos, para sus preocupaciones, observando también sus estados de ánimo. Y así, poder actuar de manera eficaz brindando cuidado de calidad y con calidez.<sup>16</sup>

Esto se refleja en la investigación, ya que en uno de los ítems el usuario refiere que siempre el Profesional de Enfermería le dedica el tiempo requerido para su atención con un 38.6 % (29).

Las características de cuidado detallados en esta categoría nos muestran al enfermero capaz de identificar el instante oportuno para realizar un buen cuidado.

Watson<sup>16</sup> manifiesta que “Es la relación entre los sentimientos, las sensaciones, las creencias, las expectativas y algunos pensamientos de lo que percibimos de nosotros mismos”. Watson nos dice que el profesional de enfermería debe estar seguro de las competencias adquiridas y sobre todo estar al lado del paciente en todo momento.

Otro gran porcentaje 21.4% (15) determinó que el cuidado humanizado es regularmente favorable, de acuerdo a uno de los ítems el paciente refiere que casi siempre el Profesional de Enfermería le indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos, con un porcentaje de 22.9 % (16).

Es inevitable negar que los tiempos cambiaron y que esto hizo que la atención de una enfermera con el paciente conlleve a muchas modificaciones. Lo que no se altera es la dignidad esencial que existe en cada persona, en un simple saludo indicando su nombre, una sonrisa o una mirada puede generar una perspectiva diferente del paciente. Se ha priorizado aumentar la habilidades científicas e intelectuales para poder desarrollarnos como enfermeros, pero quedaron olvidadas las habilidades para desarrollar un cuidado humanizado. <sup>17</sup>

Asimismo, un porcentaje mínimo pero significativo con 2.9 % (2) determinaron que el cuidado humano que está otorgando el profesional de enfermería es desfavorable, en relación con un ítem, el usuario refiere que nunca el profesional de enfermería le pregunta y se preocupan por su estado de ánimo, con un porcentaje de 11.4% (8).

Hernández et al.<sup>18</sup>, señala en su investigación que el cuidado humanizado perdido puede estar asociado al servicio que le corresponde al profesional de enfermería, esto se debe a la mala organización de algunas instituciones dónde estudios demuestran que existe mucha demanda de paciente, poco personal y el desempeño que realizar el profesional de enfermería es diferente a lo relacionado en la base teórica.

Referente al objetivo 2:

De acuerdo a los resultados de esta investigación sobre el cuidado humanizado en la dimensión apertura de la comunicación enfermero-paciente el 54.3% (38) de los pacientes oncológicos tienen una percepción favorable, seguido del 35.7% (25) una percepción medianamente favorable y el 10% (7) una percepción desfavorable.

Esta categoría hace referencia a los resultados positivos que se puede llegar a obtener mediante la interacción paciente- enfermera a través de la escucha, comprensión, empatía, generando una relación cálida y agradable y de mucha confianza<sup>16</sup>. Para lograr la comunicación afectiva se necesita habilidades adquiridas en la formación como saber en qué momento debemos estar con el paciente y cuales son las palabras apropiadas. Igualmente se debe tener competencias de escucha activa, asertividad y empatía .<sup>19</sup>

Resultados similares fue encontrado por Ulloa et al.<sup>15</sup> dónde el 87.9% siempre percibieron el cuidado humano brindado por el personal de enfermería, seguido del 10.6% quienes percibieron casi siempre el cuidado humanizado, y solo el 2.5% algunas veces.



Al compararlo el estudio realizado por Mena et al.<sup>20</sup>, se aprecia resultados diferentes ; pues se demuestra una relación importante con el cuidado brindado por el profesional de enfermería, se evidencia que 49,4% (44) tiene una perspectiva regularmente favorable ; el 37,1% (33) lo considera desfavorable y sólo el 13,5% (12) percibió un cuidado humano favorable, siendo la percepción regularmente favorable la que resalta en la siguiente investigación en la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente.

Otro gran porcentaje 35.7% (25) determinó una percepción medianamente favorable, ya que, en uno de los ítems, el paciente indica que el Profesional de Enfermería casi siempre Le facilita el diálogo con un porcentaje de 27.1% (19).

Haltz <sup>21</sup> señala: “Es necesario que el enfermero se comunique con su paciente y entorno, ya que es imprescindible que la enfermera establezca el lenguaje adecuado y comprensivo con los pacientes. Para poder comprender se necesita de la observación de los gestos y así distinguir las necesidades que requiere el paciente.”

Asimismo, un porcentaje mínimo pero significativo 2.9 % (2) determinaron que el cuidado brindado por el enfermero es desfavorable, esto se evidencia en un ítem, los pacientes respondieron que nunca le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo, con un porcentaje de 11.4% (8).

Hernández et al.<sup>18</sup>, en su estudio “Factores que influyen en el cuidado de enfermería perdido en pacientes de un hospital privado”, 2017. Encontró que los factores que se atribuyen para que el cuidado se pierda corresponde a los pocos recursos

humanos de enfermería, seguido de los correspondientes a la comunicación, ya que el profesional de enfermería ante tanta demanda no puede darse un tiempo para establecer la escucha.

Referente al objetivo específico 3:

Sobre la percepción del usuario respecto al cuidado humano en la dimensión cualidades del hacer de enfermería los resultados obtenidos fueron que el 77.1% (54) de los pacientes oncológicos tienen una percepción favorable, seguido del 22.9% (16) con una percepción medianamente favorable.

Del mismo modo indicó Monje et al.<sup>12</sup>, Donde el 79,5% siempre percibe las cualidades en el cuidado que le brinda la enfermera, un 17,5% casi siempre, 1,8% casi nunca y el 1,2% nunca.

Al comparar el estudio realizado por Mena et al.<sup>20</sup>, Se evidenció resultados distintos, pues se visualiza que el 59,6% (53) de los usuarios tienen una percepción regularmente favorable; el 37,0% (33) desfavorable y solo el 3,4% (3) favorable.

Watson<sup>16</sup>, refiere “El nivel de la autenticidad y calidez de la enfermera, tiene una gran relación con el esplendor y la eficiencia del cuidado”. El profesional que busca un buen cuidado humanizado debe ser genuino, relacionar los valores y competencias adquiridas en el acto del cuidado.

Otro gran porcentaje 22.9% (16) determinó que existe una percepción medianamente favorable, habiendo una relación en uno de los ítems, ya que el usuario refiere que casi siempre el Profesional de Enfermería le trata con amabilidad, con un porcentaje de 31.4 % (22).

Watson <sup>22</sup> refiere que la formación de los alumnos de enfermería y dotación de una buena raíz ontológica, ética y epistemológica para la práctica además de orientar los aspectos sobre los que se pueden investigar es un factor importante para el desarrollo como profesional en un futuro.

Como egresada de la escuela de enfermería, puedo decir que la formación influye mucho en el ámbito profesional, se pone en práctica la humanidad, la calidad de cuidado y los valores que debe tener la enfermera profesional con el paciente.

## V. CONCLUSIONES

- Un gran número de pacientes oncológicos del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos del INEN presenta una percepción favorable respecto al cuidado humano brindado por el Profesional de Enfermería.
- En la dimensión disposición para la atención, un elevado número de pacientes oncológicos del servicio de quimioterapia adultos presenta una percepción favorable respecto al cuidado humanizado brindado por el Profesional de Enfermería.
- En la dimensión apertura de la comunicación enfermero-paciente, la gran mayoría de pacientes oncológicos del servicio de quimioterapia Adultos presenta una percepción favorable respecto al cuidado humano que brinda el Profesional de Enfermería.
- En la dimensión cualidades del hacer de enfermería, la mayor frecuencia de pacientes oncológicos del servicio de quimioterapia adultos presenta una percepción favorable respecto al cuidado humano que brindado por la enfermera.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al departamento de enfermería: Capacitar y sensibilizar con relación al cuidado de Jean Watson, con el fin de elevar la calidad del cuidado del profesional de enfermería, específicamente sobre La importancia de la comunicación enfermera-paciente.
- A los investigadores: Realizar estudios sobre El Cuidado humanizado brindado por los profesionales de salud en los distintos servicios del INEN.
- A la comunidad científica: Realizar investigaciones sobre las Causas influyentes en el cuidado deshumanizado brindado por el Profesional de Enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la salud; c2018. [Citado el 11 de setiembre del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer>
2. Organización Panamericana de la salud [Internet]. EE. UU: Organización Panamericana de la salud; c2020. [Citado el 06 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/cancer>
3. Ministerio de salud [Internet]. Perú: Ministerio de salud, c2019. [Citado el 11 de Setiembre 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/campa%C3%B1as/329-campana-peru-contr-el-cancer-decide-prevenir-vive-sin-cancer>
4. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas[Internet]. Perú: Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.; c2017. [citado el 11 de setiembre del 2021]. Disponible en: <https://portal.inen.sld.pe/indicadores-anuales-de-gestion-produccion-hospitalaria/>
5. INEN. Manual de procedimientos para la preparación y administración de quimioterapia y terapia biológica en adultos, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Perú: INEN; 2012. Resolución jefatural: 230-2012.

6. Vargas Melgarejo L. Sobre el concepto de percepción [Internet].1994 [citado el 13 de Setiembre del 2021]; 4 (8): 47-53. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>
7. Salis SC. Percepción de la calidad de cuidado humanizado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía oncológica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas [Internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado el 13 de septiembre del 2021]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6377/Salis\\_s.c.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6377/Salis_s.c.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Teorías de enfermería blog. [Internet]. 2012 [citado el 13 de septiembre del 2021]. Disponible en : <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>
9. Huachua VT. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción del familiar de niños con cáncer Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Internet]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. [ citado en 13 de septiembre del 2021]. Disponible en:[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3919/TESIS\\_HUACHUA\\_TERESITA.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3919/TESIS_HUACHUA_TERESITA.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
10. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas [Internet]. Perú: Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; c2020. [citado el 13 de setiembre del 2021]. Disponible en : [https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2020/11/JUNIO\\_2020.pdf](https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2020/11/JUNIO_2020.pdf)

11. Gonzáles HO. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de enfermería PCHE CLINICOUNTRY 3ª [Internet]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2014 [citado el 13 de setiembre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/51917/1110447614.2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Monje V.P, Miranda C.P, Oyarzún G.J, Seguel P.F, Flores G.E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de Usuarios Hospitalizados. [Internet]. Chile: Universidad Austral de Chile, 2017. [citado el 14 de setiembre del 2021]. Disponible: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071795532018000100205](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532018000100205)
13. Amacifén FM, Bonilla GK, Yupanqui PM. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el área de Observación del Servicio de Emergencias del Hospital nacional Sergio E. Bernales julio 2019 [Internet].Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado el 06 de Octubre del 2021]. Disponible en : [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4453/AMACIFEN\\_BONILLA\\_YUPANQUI\\_FCS\\_2DAESPEC\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4453/AMACIFEN_BONILLA_YUPANQUI_FCS_2DAESPEC_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
14. Guerrero Ramírez R., Meneses La Riva M., De La Cruz Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson [Internet] 2015.



- [citado el 13 de septiembre del 2021]; 9(2):127-136. Disponible en :  
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
15. Ulloa Marquinc J., Cuenca Lozada Y., Polanía Reyes N., Cuidado humanizado de enfermería al paciente con enfermedad oncológica en estado terminal. [Internet]. Colombia: Universidad Navarra, 2020. [citado el 13 de septiembre del 2021]. 6(3):107-127 Disponible en:  
<http://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/274/301>
16. Rivera AL., Triana A. Cuidado humanizado de enfermería: Visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la Clínica del Country. [Internet]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2007. [citado el 13 de septiembre del 2021]. Disponible en:  
[https://www.ucursos.cl/medicina/2011/0/ENFENFCO24/1/novedades/r/CUIDADO\\_HUMANIZADO\\_DE\\_ENFERMERIA\\_VISIBILIZANDO\\_LA\\_TEORIA\\_Y\\_LA\\_INVESTIGACION\\_EN\\_LA\\_PRACTICA.pdf](https://www.ucursos.cl/medicina/2011/0/ENFENFCO24/1/novedades/r/CUIDADO_HUMANIZADO_DE_ENFERMERIA_VISIBILIZANDO_LA_TEORIA_Y_LA_INVESTIGACION_EN_LA_PRACTICA.pdf)
17. Instituto de Bioética [Internet]. Chile: Universidad Privada en Santiago, c2016, [citado el 13 de septiembre del 2021]. Disponible en:  
<http://bioetica.uft.cl/index.php/ediciones/edicion-n-12-bioetica-y-humanizacion/item/la-deshumanizacion-de-la-salud>
18. Hernández Cruz R., Moreno Monsiváis M., Cheverría Rivera S., Díaz Oviedo A., Factores que influyen en el cuidado de enfermería perdido en pacientes de un hospital privado. [Internet]. México: Universidad Autónoma de Nuevo León, 2017. [Citado el 13 de septiembre del 2021]. 25(8): 1-8 Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/M8SGCXz64zrJ3KWg7HsvpGP/?lang=es&format=pdf>

19. Guerra Patiño G. Comunicación enfermero-paciente [Internet], 2021 [citado el 14 de septiembre del 2021]. XV (18): 931. Disponible en : <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/comunicacion-enfermero-paciente/>
20. Mena PD., Cántaro PS. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho [Internet]. Perú: Universidad María Auxiliadora, 2018. [citado el 19 de septiembre del 2021]. Disponible en : <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/263/BACHILLER%20263-MENA-CANTANO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
21. Ushiñahua RB., Rimarachin GC. Características de la comunicación enfermero-paciente postquirúrgico Hospital II-2–Tarapoto [Internet]. Perú: Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto; 2017. [citado el 14 de setiembre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2685/ENFERMERIA%20%20Tatiana%20Banessy%20Ushi%C3%B1ahua%20Ram%C3%ADrez%20%26%20Cely%20Rimarachin%20Gallardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Raile AM. Modelos y teorías de enfermería. 9<sup>na</sup> ed. España: Elsevier 2018.

## VII. ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería

PCHE 3a versión

#### Presentación

Buenos días, Mi nombre es: Lisset S. Portilla Cusirramos, alumna de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres actualmente estamos realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera. Cabe resaltar que el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, por lo cual solicito a Ud. Responder con veracidad a los enunciados presentados a continuación.

#### Instrucciones

A continuación, lea detenidamente las siguientes preguntas y luego marque con un aspa

(X) la respuesta que considere correcta. Por favor llene todas las preguntas y no deje ninguna sin contestar.

DATOS GENERALES: 1. Edad: \_\_\_\_\_(años) 2. Sexo: Femenino () Masculino ()  
3. Grado de instrucción: Primaria o menos () Secundaria () Superior () 4. Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado () Viudo () 5. Tiempo de estancia en el servicio: \_\_\_\_\_

	PUNTAJES	SIEMPRE (4)	CASI SIEMPRE (3)	ALGUNAS VECES (2)	NUNCA (1)
1.	Le hacen sentirse como una persona				
2.	Le tratan con amabilidad				
3.	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización				
4.	Le miran a los ojos, cuando le hablan				
5.	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes				
6.	Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted				
7.	Le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted				
8.	Le generan confianza cuando lo(la) cuidan				
9.	Le facilitan el diálogo				
10.	Le explican previamente los procedimientos				
11.	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
12.	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos				
13.	Le dedican el tiempo requerido para su atención				
14.	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud				
15.	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
16.	Le llaman por su nombre				
17.	Le demuestran respeto por sus creencias y valores				
18.	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				

19.	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud				
20.	Le manifiestan que están pendientes de usted				
21.	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento				
22.	Responden oportunamente a su llamado				
23.	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
24.	Le escuchan atentamente				
25.	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo				
26.	Le brindan un cuidado cálido y delicado				
27.	Le ayudan a manejar el dolor físico				
28.	Le demuestran que son responsables con su atención				
29.	Le respetan sus decisiones				
30.	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar				
31.	Le respetan su intimidad				
32.	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico				



Gracias por su colaboración

## ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. Por este medio se le invita a participar en la investigación titulada: **PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA ADULTOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, 2021.** Si usted accede a participar en este estudio se le pedirá responder preguntas en una encuesta o lo que fuera según el caso. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recolecta será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas tiene usted derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Si usted desea hacer una consulta puede escribir al presidente del Comité de ética Dr. Aníbal Juvenal Sánchez Lion, correo: [comité\\_etica@inen.sld.pe](mailto:comité_etica@inen.sld.pe) o llamar al teléfono 984913951 además puede comunicarse a este número si lo estima conveniente: 2016500 Anexo 3001 Así mismo usted puede hacer consulta a la responsable de esta investigación Bach. Lisset Stefany Portilla Cusirramos Desde ya le agradezco su participación.

---

FECHA

---

FIRMA

ANEXO 3: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Aifa de Cronbach	N de elementos
.961	32

Fuente: Resultados del Alfa de Cronbach

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	.956
Chi-cuadrado aproximado	6462,292
Prueba de esfericidad de Bartlett	496
Sig.	.000

Fuente: Resultados del análisis factorial

ITEM	VALORES FACTOR									VALORES CONTENIDO							PC	
	CLARIDAD			PRECISION			COMPRENSION			W TOTAL	SOLUCIONA			PROMUEVE				
	SI	NO	%	SI	NO	%	SI	NO	%		SI	NO	%	SI	NO	%		
1	1	7	8,8	5	2	8,3	7	1	8,7	8,8	0	0	0,0	7	1	8,8	8,8	
2	1	0	0,0	2	1	1,8	1	1	1,8	1,8	0	0	0,0	1	1	1,8	1,8	
3	1	0	0,0	1	0	0,0	0	0	0,0	0,0	0	0	0,0	1	0	0,0	0,0	
4	1	0	0,0	1	0	0,0	1	0	0,0	1,8	1	1	1,8	1	0	0,0	1,8	
5	1	1	8,8	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	
6	1	1	8,8	4	1	8,3	7	1	8,3	8,3	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
7	4	2	8,8	4	2	8,3	4	2	8,3	8,8	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
8	4	1	8,3	3	0	0,0	1	0	0,0	8,3	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
9	1	1	8,8	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
10	1	1	8,8	3	1	8,3	7	1	8,3	8,3	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
11	1	0	0,0	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
12	4	2	8,8	4	2	8,3	7	1	8,3	8,8	7	1	8,3	0	0	0,0	1,8	
13	1	0	0,0	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	7	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
14	1	1	8,8	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
15	7	1	8,3	4	1	8,3	7	1	8,3	8,3	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	
16	1	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
17	7	1	8,3	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
18	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
19	0	1	8,8	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	
20	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
21	0	0	0,0	0	0	0,0	7	1	8,3	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
22	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
23	4	2	8,8	7	1	8,3	7	1	8,3	8,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
24	0	0	0,0	0	1	1,8	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
25	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
26	7	1	8,3	3	1	8,3	0	0	0,0	8,3	0	0	0,0	1	0	0,0	1,8	
27	7	1	8,3	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	7	1	8,3	7	1	8,3	8,3	
28	0	0	0,0	0	0	0,0	7	1	8,3	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
29	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
30	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
31	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
32	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	0	0	0,0	0	0	0,0	1,8	
TOTAL	105	21	20,0	70	21	30,0	24	6	25,0	8,3	70	6	8,6	70	6	8,6	8,6	

Fuente: Resultados del Estudio

ANEXO 4: TABLA POR INDICADOR

INDICADORES	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
	1.Le hacen sentirse como una persona	46	65.7%	15	21.4%	9	12.9%	0	0%	70
2. Le tratan con amabilidad	36	51.4%	22	31.4%	12	17.1%	0	0%	70	100.0%
3.Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	45	64.3%	17	24.3%	7	10%	1	1.4%	70	100.0%
4.Le miran a los ojos, cuando le hablan	32	45.7%	14	20%	12	17.1%	12	17.1%	70	100.0%
5.Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes	37	52.9%	18	25.7%	10	14.3%	5	7.1%	70	100.0%
6.Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted	42	60%	19	27.1%	9	12.9%	0	0%	70	100.0%
7.Le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están usted	46	65.7%	16	22.9%	8	11.4%	0	0%	70	100.0%
8.Le generan confianza cuando lo(la) cuidan.	42	60%	16	22.9%	12	17.1%	0	0%	70	100.0%
9.Le facilitan el diálogo	32	45.7%	19	27.1%	17	24.3%	2	2.9%	70	100.0%
10.Le explican previamente los procedimientos	24	34.3%	27	38.6%	12	17.1%	7	10%	70	100.0%
11.Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	29	41.4%	19	27.1%	16	22.9%	6	8.6%	70	100.0%
12.Le indican su nombre y cargo antes de realizar los procedimientos	22	31.4%	16	22.9%	13	18.6%	19	27.1%	70	100.0%
13.Le dedican el tiempo requerido para su atención	27	38.6%	29	41.4%	11	15.7%	3	4.3%	70	100.0%
14.Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud	36	51.4%	17	24.3%	15	21.4%	2	2.9%	70	100.0%





## ANEXO 6: APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS POR PARTE DEL COMITÉ REVISOR



PERU

Sector  
Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 25 de mayo 2021

### CARTA N° 027-2021-CRPI-DI-DICON/INEN

Lic.  
**LISSET PORTILLA CUSIRRAMOS**  
Investigadora Principal  
Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigimos a usted para saludarla cordialmente y a la vez informarle que el Comité Revisor de Protocolos de Investigación del INEN, revisó el documento que contiene el levantamiento de observaciones, **APRUEBAN** el protocolo Títulado: **"PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA ADULTOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS 2021"**. INEN 21-24.

De acuerdo con las normas deberá presentar un informe por correo electrónico al término del protocolo o en su defecto el seguimiento a los 6 o 12 meses sobre los avances del mismo a esta Oficina.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

M.C. Rossana Ruiz Mendoza  
Presidenta del CRPI-INEN

M.C. Karinthia Ballón Cervantes  
Miembro Titular del CRPI-INEN

## ANEXO 7: APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA



PERÚ

Sector  
Salud

Ministerio de Salud  
Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 09 de julio de 2021

**CARTA N° 309-2021-CIEI/INEN**

UC:  
LISSET PORTILLA CUSIRRAMOS  
Investigadora Principal

Presenta-

REFERENCIA: PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ONCOLÓGICO SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA ADULTOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, ENERO 2021. INEN 21-24

ASUNTO: Resultado de reevaluación

De mi consideración:

Es grato saludarla cordialmente y a la vez comunicarle que, el Comité Institucional de Ética en Investigación del INEN (CIEI-INEN) reevaluó el documento que contiene el levantamiento de observaciones, según CARTA de fecha 09 de julio del presente, en ese contexto el CIEI-INEN, **Aproba** el protocolo en mención.

Habiéndose revisado los siguientes documentos

- Protocolo de Investigación
- Consentimiento informado
- Instrumento de recolección de datos

Se le recuerda que deberá remitir el informe final del presente protocolo

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,

  
ELABORADO POR: [Nombre]  
PRESIDENTE  
Comité Institucional de Ética en Investigación  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

ANEXO 8: APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS POR PARTE DEL  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA



PERU

Sector  
Salud

Ministerio de Salud  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA CALIDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

INFORME N° 037 –SUP INV /DENF-INEN-2021

A : Dra. Melita Cosme Mendoza  
Directora Ejecutiva del Departamento de Enfermería  
DE : Lic. María Gioconda Lévano Cárdenas  
Supervisora Sectorial II del Área de Investigación  
ASUNTO : Respuesta al Memorando N°225-2021-DENF/INEN  
FECHA : Surquillo, 10 de Marzo del 2021

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en mérito al asunto tengo a bien indicar lo siguiente:

Que Habiendo recepcionado el proyecto de investigación titulado " Percepción del paciente Oncológico sobre el Cuidado Humanizado que Brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Quimioterapia Ambulatoria Adultos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, enero 2021", teniendo como autora Principal a la Señorita bachiller Lisset Stefany Portilla Cusirramos, con código N° 2013215280 alumna egresada de la facultad de Obstetricia y Enfermería – escuela profesional de enfermería de la Universidad San Martín De Porres, no obteniendo observaciones.

Así mismo informo a usted que dicho proyecto cumple con los requisitos solicitados por nuestra institución, y se requiere el visto bueno por su Departamento. Por lo que remito a usted para su respectivo trámite, tal como corresponde.

Hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Adjunto:  
-Memorando N°225-2021 DENF/INEN  
-cédula  
-Proyecto de Investigación

Atentamente



LIC. MARÍA GIOCONDA LÉVANO CÁRDENAS  
C.C.P. 44300  
Supervisora Sectorial II  
Área de Investigación  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS