



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON  
CÁNCER DE MAMA ATENDIDOS EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA  
2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA ONCOLÓGICA**

**PRESENTADO POR:**

**LIC. CABRERA ORTEGA, RAQUEL JESSICA**

**ASESOR (A):**

**DRA. GONZALES SALDAÑA SUSAN HAYDEE**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



## **DEDICATORIA**

Al sumo hacedor del universo por siempre acompañarme e iluminarme en todo aspecto de la vida, y especialmente en el ámbito profesional, permitiéndome ser instrumento técnico, especializado, y humano, para servir y apoyar al prójimo en el marco de mis funciones y competencias asignadas.

## **AGRADECIMIENTO**

De forma especial a mi Sra. Madre y todos los miembros de mi familia por su invaluable contribución, comprensión, y apoyo para conmigo durante toda mi existencia, lo que ha permitido lograr los objetivos académicos, profesionales, y personales trazados.

**ASESOR (A):**

**DRA. GONZALES SALDAÑA SUSAN HAYDEE**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda

**SECRETARIO** : Mg. Uturunco Vera Milagros Lizbeth

**VOCAL** : Mg. Fernandez Rengifo Werther Fernando

# INDICE

Resumen .....	¡Error! Marcador no definido.
Abstract .....	¡Error! Marcador no definido.
1. EL PROBLEMA .....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Formulación del problema .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1. Problema general.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2. Problemas específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Objetivos de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1. Objetivo general.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2. Objetivos específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Justificación de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1. Teórica.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2. Metodológica .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3. Práctica .....	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Determinaciones de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.1. Temporal.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.2. Espacial.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.3. Recursos .....	¡Error! Marcador no definido.
2. MARCO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.2

2.1. Antecedentes .....	¡Error! Marcador no definido.4
2.2. Bases teóricas .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1. Cáncer de mama.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. Cuidado Enfermero .....	17
2.3. Formulación de hipótesis .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.1. Hipótesis general.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.2. Hipótesis específicas .....	¡Error! Marcador no definido.
3. METODOLOGÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Método de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Enfoque de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Tipo de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Diseño de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.5. Población, muestra y muestreo.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Variables y operacionalización .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.1. Variable cuidados de Enfermería.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.2. Variable satisfacción del paciente.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ¡Error! Marcador no definido.	
3.7.1. Técnica .....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.3. Validación.....	¡Error! Marcador no definido.

3.7.4. Confiabilidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.9. Aspectos éticos .....	35
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1. Cronograma de actividades.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2. Recursos financieros.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5. REFERENCIAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6. ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.1. Matriz de consistencia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.2. Matriz de operacionalización de variables.....	48
6.3. Instrumentos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.4. Consentimiento informado.....	600

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021. **Metodología.** El estudio será de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, y de diseño no experimental, descriptivo, y correlacional. La muestra representativa del estudio estará conformada por 108 pacientes que acuden regularmente a atención ambulatoria al servicio de oncología del Hospital San José de Chíncha. Obtenidos de acuerdo con la aplicación de la fórmula de la muestra probabilística. En la técnica de relevamiento de data se aplicará la encuesta, ejecutada en un solo momento, mediante los instrumentos denominados Nyber Caring Assesment (NOA) de Jean Watson, y Care – Q (Caring Assesment Instrument) en su versión corta, para las variables cuidados de enfermería y satisfacción del paciente respectivamente. Respecto del tratamiento de la data obtenida se efectuará mediante el programa Excel para su organización y control de calidad correspondiente; luego se exportará al software SPSS versión 24.0 para ejecutar los cálculos estadísticos correspondientes, y así desarrollar tablas y gráficos para el análisis de las variables exploradas.

**Palabras Clave:** Cáncer de mama, Satisfacción del Paciente, Cuidado Enfermero

## **ABSTRACT**

**Objective.** To determine the relationship between nursing care and satisfaction of patients with breast cancer treated at the San José de Chíncha Hospital, 2021. **Methodology.** The approach is quantitative, of an applied type, and of a non-experimental, descriptive, and correlational design. The representative sample of the study will be made up of 108 patients who regularly attend outpatient care at the San José de Chíncha Hospital oncology service. Obtained according to the application of the probabilistic sample formula. In the data collection technique, the survey will be applied, executed in a single moment, using the instruments called Nyber Caring Assessment (NOA) by Jean Watson, and Care - Q (Caring Assessment Instrument) in its short version, for the variables cared nursing and patient satisfaction respectively. Regarding the treatment of the data obtained, it will be carried out by means of the Excel program for its organization and respective quality control; then it will be exported to the SPSS software version 24.0 to execute the corresponding statistical calculations and thus develop tables and graphs for the analysis of the explored variables.

**Keywords:** Nursing Care, Patient Satisfaction, Breasts Neoplasms

## **1.- EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

A la fecha se puede evidenciar un notorio incremento de diversos tipos de cáncer en el ámbito mundial, lo que convierte esta enfermedad en uno de los principales problemas con alta mortalidad, afectando severamente el estado de salud mental y física de quien padece este mal y su familia (1). The National Cancer Institute, ha demostrado que los tipos de cáncer más frecuentes y comunes que muestran alta incidencia de acuerdo a los nuevos y últimos casos hallados en el 2019, corresponden a; el cáncer de mama, pulmón, próstata, recto y colon (2).

Según refiere la Sociedad Americana Oncológica, en las mujeres la segunda causa con mayor frecuencia de deceso lo constituye el cáncer de mama, estimándose que durante el periodo 2019 se han presentado aproximadamente 42,260 decesos por este carcinoma de los cuales correspondieron 41,760 y 500 a mujeres y varones respectivamente (3). A lo expuesto, la Organización Panamericana de la Salud adiciona que, si las proyecciones actuales se confirman, se estima que en el periodo 2030, la cantidad de mujeres que presenten diagnóstico por este cáncer pueden incrementarse en un 34% en el continente americano (4).

En América del sur y el Caribe, el cáncer más común es el de mama en el sexo femenino y el 2<sup>do</sup> en cuanto a tasa de mortalidad.

Los tratamientos que se aplican con mayor regularidad en esta neoplasia, figuran; la quimioterapia, mastectomía, radioterapia y terapia dirigida y hormonal, cada tipo de tratamiento es complementado con consultas, intervenciones o procedimientos que procuran la mejora de la salud del paciente (6).

Los pacientes que acuden a los centros asistenciales, se sienten miedosos ya sea por el mismo proceso de la enfermedad, y procuran obtener una adecuada asistencia, es por tal que los prestadores de servicios de salud deben brindar calidad técnica con calidez todo tipo de atención que se brinden, aunque lamentablemente es regular observar que los proveedores sanitarios, entre ellos los enfermeros, omiten el aspecto humanístico de su oficio (7). Lo que genera como resultado un marcado desbalance entre la relación paciente – profesional de la salud y no garantiza un nivel adecuado del cuidado enfermero que se brinda, lo que indudablemente no contribuye en la salud del paciente y por el contrario repercute negativamente en su salud física y emocional (8).

Es por tal, que con la finalidad de revertir las repercusiones negativas del cuidado enfermero actualmente la satisfacción de los pacientes ha adquirido una relevancia especial en el ámbito clínico, a consecuencia del imperioso requerimiento de realizar

la evaluación de los procedimientos asistenciales que se otorgan en materia sanitaria, operando como un indicador aplicado para medir el cuidado que se presta al paciente (9). Como se evidencia, la satisfacción viene cobrando una gran relevancia en el ámbito sanitario público, siendo considerado desde aproximadamente una década uno de los principales ejes evaluativos de los servicios sanitarios, y que en el caso del cuidado enfermero por ser un proceso de múltiples funciones y competencias, permite efectuar un análisis racionalizado, objetivo y concreto (10).

El ámbito donde se realizará la investigación corresponde al Nosocomio San José centro asistencial ubicado en la Provincia de Chincha, Departamento de Ica, en el que se presta atención ambulatoria aproximadamente a 96 pacientes con cáncer de mama en periodo mensual, observándose que los citados pacientes no reciben atención especializada, ya que los enfermeros que prestan servicio asistencial en la unidad de oncología no cuentan con la debida especialización. Además, los pacientes refieren que el nivel de servicio que se otorga no es el acorde con el que amerita este tipo de población, mencionando que los aspectos más recurrentes que presentan las enfermeras durante la atención corresponden a que “no responden de manera adecuada las consultas o interrogantes que se les efectúan, presentan un mal carácter durante las atenciones, se observa preferencias en la atención para algunos pacientes, entre otros aspectos”. Por lo que se estima pertinente realizar la presente investigación formulando los problemas generales y específicos que se indican.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería según la dimensión de valores humanísticos con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021?

¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería según la dimensión de inculcación de fé y esperanza con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021?

¿Cuál es la relación entre cuidado de enfermería según la dimensión de relación de ayuda – ¿confianza con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021?

¿Cuál es la relación entre cuidado de enfermería según la dimensión promoción de la enseñanza – ¿Aprendizaje con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021?

¿Cuál es la relación entre cuidado de enfermería según la dimensión ENTORNO APOYO – PROTECCION con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general:**

Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de valores humanísticas con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de inculcación de fé y esperanza con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

Determinar la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión de relación de ayuda-confianza con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021.

Determinar la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión de promoción de la enseñanza – aprendizaje. con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

Determinar la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión de entorno apoyo-protección con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El objetivo fundamental de la enfermería es brindar cuidado, el que se encuentra enmarcado sobre los procedimientos, o intervenciones que se ejecutan con fundamento humanista y científico muy sólido, y sustentado sobre la base de modelos de tipo teóricos que direccionan la práctica y disciplina profesional.

La finalidad de la Enfermería es el cuidado, el cual se enmarca en acciones e intervenciones con un sólido fundamento científico y humanista, sustentado en modelos teóricos que orientan la disciplina y la práctica profesional. En este contexto, el cuidado enfermero humanizado según la teoría de Jean Watson, se constituye en una imperiosa necesidad que es urgente implementar en la práctica profesional por la priorización del profundo interés de la persona.

Este cuidado brindado por los enfermeros se relaciona de manera adecuada con un punto de soporte evaluativo permanente para optimizar las intervenciones, la que se da mediante la expresa satisfacción o insatisfacción de los pacientes respecto de los cuidados recibidos.

Por tal, el beneficio sustancial del desarrollo de la presente investigación será aportar conocimiento en nuestra especialidad de enfermería oncológica, dado que mediante la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes se medirá el nivel de eficiencia o no del cuidado enfermero que se brinda. Priorizándose que la presente investigación cuente con un nivel de desarrollo investigativo riguroso y profundo, garantizando así aportes relevantes para los pacientes como la mejora de la calidad del cuidado enfermero, entre otros aspectos.

#### **1.4.2 Metodológica**

Se adopta en el presente estudio el nivel de investigación correlacional porque permite establecer la relación entre las variables, y permite realizar la recopilación y tratamiento de considerable información, la misma que permite estructurar la investigación de forma organizada y actualizada, lo que a su vez viabiliza que los resultados obtenidos pueden ser aplicados en la vida diaria de forma inmediata,

A la vez, porque este tipo de estudio permite que la investigación a desarrollar sirva de base para que otros investigadores profundicen en el tema o puedan desarrollar temas similares.

### **1.4.3 Practica**

El presente estudio viabilizara o aportara como resultado la formulación de actividades, estrategias o un programa de intervención dirigido a los principales actores (pacientes que padecen de cáncer de mama y enfermeros) intervinientes en las variables en estudio. Lo que permitirá que se mejore o potencie el nivel de relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chincha, 2021. Permitiendo estas acciones orientar el accionar de las personas que padecen la enfermedad y sus familias en actividades propias de los tratamientos para romper las barreras cognoscitivas y prácticas que impiden a estos grupos poblacionales afectados satisfacer sus demandas de salud, logrando así la disminución de complicaciones y repercusiones en su vida diaria. Así mismo, se optimizará los conocimientos y habilidades de los enfermeros mediante capacitaciones especializadas que estén en concordancia con la real demanda asistencial de los pacientes con cáncer de mama.

## **1.5 Determinaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El periodo de tiempo en que se desarrollara la presente investigación corresponde al periodo comprendido de setiembre a diciembre del 2021.

### **1.5.2 Espacial**

El ámbito donde se desarrolla la investigación corresponde al Nosocomio San José de Chincha, centro asistencial ubicado en Provincia de Chincha, Departamento de Ica.

### **1.5.3 Recursos**

Dentro de los recursos utilizados para el desarrollo de la presente investigación, se precisa que serán auto gestionados por la investigadora, quien dentro de las principales adquisiciones y/o contrataciones de tipo logístico a ejecutar figuran un equipo de cómputo y servicio de internet respectivamente. En lo que corresponde al personal humano se contara con el valioso apoyo de los pacientes, y un asesor otorgado por la Universidad Norbert Wiener para el desarrollo de la presente investigación. Complementariamente se puede precisar, que se ha optado por considerar la utilización de dos cuestionarios, según detalle;

Se debe precisar que estos cuestionarios se encuentran válidos y con grados de confiabilidad acorde a los estándares establecidos. Además, los cuestionarios indicados han servido de instrumento de relevamiento de información en la investigación denominada Cuidados enfermeros y satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima 2019. Cuyo autor fue Gonzales Vladimir Javier, con la investigación opto el grado de Licenciatura en enfermería.

## **2.- MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Plascencia (2019), en su estudio que presento como objetivo 'Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital Superior de Caracas - Venezuela'. El estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental y correlacional. Presento una muestra representativa de 86 pacientes, y se utilizó como instrumentos un cuestionario. Siendo el resultado que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente con cáncer de mama es alto en un 59%, Siendo la dimensión que evidencia de mejor forma el cuidado de enfermería la del cuidado psicoemocional, donde presenta un alto nivel con 51%, medio con 47% y bajo con 2% (11).

Fernández y colaboradores (2018), en el estudio que presento por objetivo 'Determinar el nivel de relación entre la satisfacción y el cuidado enfermero ofrecido al paciente con cáncer de mama en el Hospital Regional de Quito'. El tipo de estudio que se desarrolló fue básico, con un diseño correlacional. La muestra la conformaron 121 pacientes, y se utilizó como instrumentos los cuestionarios. Siendo el resultado que el 65.5% de los pacientes con cáncer de mama percibieron un elevado nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera; mientras que el 31.2% un nivel intermedio y un 3.3% percibió bajo nivel de satisfacción. Determinándose que existe relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero con un valor de significancia de  $p = 0,035$  (12).

Bazurto y colaboradores (2017), en el estudio cuyo objetivo fue 'Determinar el nivel de relación entre la satisfacción y percepción del cuidado enfermero en pacientes con cáncer de mama atendidos en una clínica de Buenos Aires. El tipo de estudio que desarrollo la investigación fue básico, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Conto con una muestra de 114 pacientes, y se aplicó como instrumento el cuestionario. Siendo el resultado que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente atendido en el servicio de oncología es alto en un 62%, correspondiendo a la dimensión relación ayuda – confianza la que mejor evidencia el cuidado de enfermería, donde presenta un alto nivel con 75%, medio con 15% y bajo con 10%. Determinándose que existe relación entre el nivel de satisfacción y la percepción del cuidado enfermero con un valor de significancia de  $p = 0,042$  (13).

Domínguez y colaboradores (2017), en el estudio cuyo objetivo fue 'Determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital General de Medellín - Colombia'. El tipo de estudio que desarrollo la investigación fue básico, con un diseño correlacional. Conto con una muestra de 68 pacientes, y se aplicó como instrumento el cuestionario. Siendo el resultado obtenido que el nivel de satisfacción del paciente atendido es alto en un 62%, Siendo la dimensión que evidencia de mejor forma el cuidado de enfermería la del cuidado psicoemocional, donde presenta un alto nivel con 82%, medio con 12% y bajo con 6%. (14).

Varillas y colaboradores (2016), en su estudio cuyo objetivo fue 'Identificar el nivel de satisfacción y cuidado enfermero en la atención al paciente con cáncer de mama en el Hospital Nacional de la Habana – Cuba. El tipo de estudio que desarrollo la investigación fue básico, con un diseño no

experimental y correlacional. Conto con una muestra de 74 pacientes, y se aplicó como instrumento el cuestionario. Siendo el resultado obtenido que el 70.1% de los pacientes con cáncer de mama percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera, correspondiendo a la dimensión relación ayuda – confianza la que mejor evidencia el cuidado de enfermería, donde presenta un alto nivel con 81%, medio con 12% y bajo con 7%. Determinándose que existe relación entre el nivel de satisfacción y la percepción del cuidado enfermero con un valor de significancia de  $p = 0,039$  (15).

### **Antecedes Nacionales**

Manrique y colaboradores (2017), en el estudio cuyo objetivo fue 'Determinar el nivel de satisfacción y cuidado enfermero en los pacientes con cáncer de mama en el Hospital Almanzor Aguinaga Ascenso– Es Salud- Lambayeque'. El tipo de estudio que desarrollo la investigación fue básico, con un enfoque cuantitativo y diseño transversal, no experimental y correlacional. Conto con una muestra de 91 pacientes, y se aplicó como instrumento el cuestionario. Siendo el resultado obtenido que el 69.6% de usuarios que acuden al servicio oncológico del hospital refieren estar satisfechos con la atención brindada por cuidado enfermero. el grado de satisfacción del usuario de acuerdo con las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles es alto; mientras que, en relación con la capacidad de respuesta en la atención recibida, el grado de satisfacción es medio. Además, se determina que existe relación entre el nivel de satisfacción y la percepción del cuidado enfermero con un valor de significancia de  $p = 0,044$  (16).

Cubas y colaboradores (2018), en el estudio cuyo objetivo fue 'Determinar el nivel de satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el paciente con cáncer de mama atendido en consulta ambulatoria en un Hospital Nacional de Lima', El tipo de estudio que desarrollo la investigación

fue básico, con un diseño no experimental y correlacional. Conto con una muestra de 91 pacientes, y se aplicó como instrumento el cuestionario. Siendo el resultado obtenido que el 50.1% de los pacientes percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera. El grado de satisfacción del usuario de acuerdo con las dimensiones de empatía y aspectos tangibles es alto; mientras que, en relación con la capacidad de respuesta en la atención recibida, el grado de satisfacción es medio. Además, se determina que existe relación entre el nivel de satisfacción y la percepción del cuidado enfermero con un valor de significancia de  $p = 0,038$  (17).

Gonzales y colaboradores (2017), en el estudio cuyo objetivo fue 'Determinar el nivel de Satisfacción del paciente con cáncer y el cuidado enfermero en un Hospital de Es salud en Ica'. El tipo de estudio que desarrollo la investigación fue básico, con un diseño transversal y correlacional. Conto con una muestra de 67 pacientes, y se aplicó como instrumento el cuestionario. Siendo el resultado que el 87.5% de los pacientes atendidos refieren estar satisfechos con la atención brindada por el cuidado enfermero; el grado de satisfacción del usuario de acuerdo a las dimensiones de seguridad, empatía, fiabilidad y aspectos tangibles es alto; mientras que, en relación a la capacidad de respuesta en la atención recibida, el grado de satisfacción es moderado. Además, se determina que existe relación entre el nivel de satisfacción y la percepción del cuidado enfermero con un valor de significancia de  $p = 0,049$  (18).

Antholveg y colaboradores (2018), en el estudio cuyo objetivo fue 'Determinar el nivel de satisfacción y cuidado enfermero en los pacientes con cáncer de mama en el Hospital Regional José Cayetano Heredia de Piura'. El tipo de estudio que desarrollo la investigación fue básico, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Conto con una muestra de 96 pacientes, y se aplicó como instrumento el cuestionario. Siendo el resultado que el 65.6% de usuarios presenta un bajo nivel de satisfacción, el 30.4% un nivel medio, y solo el 4% un alto nivel. Determinándose

que existe relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero con un valor de significancia de  $p = 0,044$  (19).

Murguía y colaboradores (2016), en el estudio cuyo objetivo fue 'Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes con cáncer de mama en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo'. El tipo de estudio que desarrollo la investigación fue básico, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Conto con una muestra de 78 pacientes, y se aplicó como instrumento el cuestionario. Siendo el resultado obtenido que el 71.2% de usuarios presenta un bajo nivel de satisfacción, el 25.3% un nivel medio, y el 3.5% un alto nivel. Siendo la dimensión que evidencia de mejor manera el cuidado de enfermería la del cuidado psicoemocional, donde presenta un alto nivel con 68%, medio con 22% y bajo con 10% (20).

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Cáncer de mama**

El cáncer de mama se desarrolla de la misma manera que en los diversos tipos de cáncer, existe una multiplicación no controlada de las células, desordenada y acelerada. Esta alteración se manifiesta en los diversos tejidos de la glándula mamaria, principalmente en los del compartimiento epitelial con estructuras tubulares o ductales, siendo el más común, el denominado carcinoma ductal. Inicialmente en esta etapa no se presentan mayores síntomas. Normalmente, se manifiesta como una masa no que no genera dolor y que fácilmente es confundida con los cambios de carácter benigno que aparece en las mamas de las mujeres (como los quistes); por esta razón, son muchos los casos en los que no se consulta a tiempo asumiendo que estas masas no representan gravedad alguna. Cuando el tumor no es detectado de manera oportuna, el cáncer puede expandirse a distintas zonas del cuerpo, dirigiéndose generalmente a los ganglios linfáticos ubicados en la

axila. El cáncer de seno generalmente hace uso de hormonas como los denominados estrógenos para crecer, dividirse y expandirse por el cuerpo (21).

### **2.2.2 Cuidado Enfermero**

El brindar cuidado a los pacientes es la función principal de la profesión de enfermería; sin embargo, bajo el análisis del actual contexto sanitario y social, se debe realizar un esfuerzo consciente para conservar la humanización en el ejercicio de la profesión. La profesión de enfermería tiene aspectos científicos, habilidades técnicas, y actitudes y comportamientos que son necesarios potenciar en la actual coyuntura que vive la humanidad. El brindar atención exige a los profesionales de salud hacer uso de sus cualidades humanas como: la capacidad de sentir, razonar y denotar empatía hacia el paciente. Incluye un compromiso de tipo moral, científico y filosófico orientado a la protección de la conservación de vida y su dignidad (22).

Otro punto es que la calidad del cuidado y la humanización que se otorga a la persona y su familia, debe ser ofrecida de forma permanente en el ejercicio de la práctica de enfermería, independientemente si la atención va orientada a grupos no hospitalizados u hospitalizados vulnerables como lo constituyen las personas con cáncer de mama, quienes pueden medir el cuidado recibido por intermedio de dimensiones como: los valores humanísticos, entorno apoyo y protección, promoción de la enseñanza aprendizaje, relación ayuda confianza, e inculcación de fe y esperanza (23).

El cuidado de las personas representa fenómeno social de tipo universal que sólo resulta eficiente si se practica de una manera interpersonal (enfermera-paciente). De acuerdo a esto, la teoría de Watson, aporta en la sensibilización de los profesionales enfermeros, orientándolos a tener un enfoque más humano que aporte en la mejora de la calidad de atención. En este sentido, se entiende

que el cuidado es la esencia de enfermería, establecido por acciones intersubjetivas y transpersonales que tiene por objeto para proteger, preservar y mejorar la humanidad, orientando a la persona a ubicar el significado de la enfermedad, dolor, sufrimiento, y y viabilizar que otro pueda adquirir autocontrol (24)

Según Watson, quien ha estudiado el cuidado de enfermería bajo enfoques filosóficos (fenomenológico/ existencial), y sobre la base del ámbito espiritual, visualiza el cuidado enfermero como un ideal moral ético y moral. En otras palabras, conceptualiza el cuidado como, la relación de tipo terapéutica elemental entre los seres humanos; es decir, intersubjetiva y transpersonal. “Para Watson la enfermería es el arte en el que la enfermera comprende y experimenta los sentimientos del prójimo (empatía), está en capacidad de sentir e identificar los sentimientos, y a su vez, está en posibilidad de manifestarlos, de similar forma la otra persona puede experimentarlo” (25). Estos aspectos se abordan a través de dimensiones, las que se detallan a continuación.

**Dimensión de Valores Humanísticos:** Son aquellas ideas que tienen similitud con la mayoría de las culturas respecto a lo que se considera como adecuado o correcto. Estos son aquellos valores también el enfoque de desarrollo del autocuidado, el crecimiento individual y familiar. De esta manera, el profesional de enfermería inserta su propia perspectiva en el cuidado integral del paciente, ya que enfermería significa “la ciencia del cuidado profesional”; es decir, guía el cuidado planificado de los seres humanos a través de un proceso intencional que abarca aspectos de la promoción y prevención de las enfermedades, proceso de salud- enfermedad y la muerte (31).

En resumen, la profesión de enfermería es una profesión y ciencia que con el paso de los años sea consolidado en la sociedad; sin embargo, su reconocimiento no sería posible si no existiese el paciente como juez, pues es éste quien al recibir el cuidado evalúa la atención de la enfermería a través de la satisfacción que obtiene priorizando entre otros aspectos dimensiones como: accesibilidad, explica y facilita, confort, anticipación, relación de confianza, y monitorea y hace seguimiento. (32).

En virtud de lo anterior, es primordial conocer lo que involucra el cuidado en el modo interpersonal y técnico dentro del quehacer de la enfermería para garantizar la satisfacción de los usuarios de salud y así alcanzar las expectativas en beneficio de los pacientes (33).

Las dimensiones que se consideran en el abordaje de la variable satisfacción del paciente son las siguientes

**Dimensión accesibilidad:** Esta referido a la persona con o sin problemas de movilidad o percepción sensorial, de entender un espacio, integrarse en él e interactuar con sus contenidos (34).

**Dimensión explica y facilita:** Cobertura la disposición para hacer entender correctamente a las personas, y la disposición siempre proactiva de brindar lo mejor de si para que una persona afectada en su salud pueda acceder a sus requerimientos (35).

**Dimensión de confort:** Está asociado a un estado de bienestar que puede ocurrir en cualquier fase del continuo salud-enfermedad. Tal estado puede ser temporal, como el alivio temporal del dolor, y a largo plazo, como la obtención de la salud ideal (36).

**Dimensión de anticipación:** Implica conocer qué tipo de decisiones deberán ser tomadas, considerando las decisiones que anteriormente para luego informar a otras personas (tanto a su familia como a sus proveedores de atención médica) (37).

**Dimensión de relación de confianza:** La confianza es el vínculo que se forma entre paciente-proveedor de salud que es considerada como parte de la atención en salud, en especial como una instancia de colaboración y compromiso del paciente con su salud (38).

**Dimensión de monitoreo y seguimiento:** Monitoreo significa recolectar, analizar y utilizar información de cada proceso aplicado al paciente. Y seguimiento es verificar que el paciente sigue en el rumbo correcto (39).

## **2.3 Hipótesis**

H1: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021.

H0: No Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021.

### **2.3.1 Hipótesis específicas**

2.3.1.1 H1: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la dimensión de valores humanísticos, con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.3.1.2 H0: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la dimensión de valores humanísticos, con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.1.1.3 H1: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la dimensión de inculcación de fé y esperanza con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.1.1.4 H0: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la dimensión de inculcación de fé y esperanza con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.2.1.5 H1: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la dimensión de relación de ayuda-confianza con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.2.1.6 H0: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la dimensión de RELACION DE AYUDA- CONFIANZA con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.2.1.7 H1: Existe relación significativa entre cuidado de enfermería y la dimensión de promoción de la enseñanza - aprendizaje con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.2.1.8 H0: No existe relación significativa entre cuidado de enfermería y la dimensión de promoción de la enseñanza - aprendizaje con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.2.1.9 H1: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la dimensión de entorno, apoyo – protección con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

2.2.1.10 H0 No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la dimensión de entorno, apoyo – protección con la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021

### **3. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 Método de la investigación**

El método de la investigación corresponde al método deductivo ya que se aplicará principios generales para obtener conclusiones específicas en el presente estudio, y el inductivo que permitirá utilizar premisas particulares para poder abordar a una conclusión general (40).

#### **3.2 Enfoque de la Investigación**

El enfoque es cuantitativo ya que se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de las variables en estudio (41).

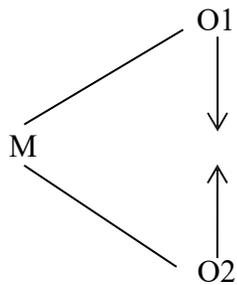
#### **3.3 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación por el nivel de profundidad o abstracción corresponde al nivel es aplicada, ya que prioriza ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad (42).

### 3.4 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación a emplear corresponde al diseño no experimental, descriptivo, y correlacional, porque tiene la particularidad de orientar al investigador, analizar y determinar la relación de hechos (43).

#### Esquema del diseño



#### Leyenda

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = .Relacion entre las variables de estudio.

### 3.5 Población, Muestra y Muestreo

#### Población

La población se encuentra conformada por 150 pacientes adultos de género femenino que se encuentran afectadas por cáncer de mama, y son atendidos en el servicio de oncología del Hospital San José de Chincha.

## Muestra

La muestra estará conformada por 108 pacientes que acuden regularmente a atención ambulatoria al servicio de oncología del Hospital San José de Chíncha. Obtenidos de acuerdo a la aplicación de la fórmula de la muestra probabilística, a la que se le asignó un nivel de confianza del 95%, y margen de error máximo del 5%, con detalle complementario en la fórmula que se indica a continuación:

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

## DATOS

N= Población (150)

Z= Nivel de confianza (95%) P=

Probabilidad de éxito (0.05) Q=

Probabilidad de fracaso (0.05) E=

Error estándar (0.05)

## Criterios de Inclusión del paciente

- Pacientes que manifiesten voluntad de participación en el estudio
- Pacientes que firman el consentimiento informado

- Pacientes que asisten regularmente a consulta
- La edad de los pacientes se encontrará en el rango de 18 a 60 años
- Pacientes sin problemas en el sensorio
- Pacientes atendidos en condición ambulatoria
- Pacientes que cuenten como mínimo con 3 meses efectivos de tratamiento en el Hospital San José de Chíncha.

### **Criterios de Exclusión del paciente**

- Pacientes que no manifiesten voluntad de participación en el estudio
- Pacientes que no firman el consentimiento informado
- Pacientes que no asisten regularmente a consulta
- La edad de los pacientes no se encontrará en el rango de 18 a 60 años
- Pacientes con problemas en el sensorio
- Pacientes no atendidos en condición ambulatoria
- Pacientes que cuenten con menos de 3 meses efectivos de tratamiento en el Hospital San José de Chíncha.

### **Muestreo**

La técnica seleccionada para la selección de la muestra corresponde al Muestreo probabilístico para población finita o conocida, la que dará respuesta a la necesidad de información estadística precisa y permitirá inferir respuestas de la población en estudio.

### 3.6 Variables operacionalización

El estudio en desarrollo presenta como variables el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

**Definición conceptual de cuidado de enfermería:** Es la actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente (44).

**Definición operacional de cuidado de enfermería:** Actividad que necesita del valor profesional y personal orientado al restablecimiento, conservación y autocuidado de los las pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chincha. Dicha actividad será medida mediante el cuestionario de cuidados de enfermería.

**Definición conceptual de la satisfacción del paciente:** Es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado o alcanzado un deseo anhelado o cubierto de una necesidad (45).

**Definición operacional de la satisfacción del paciente:** Es el sentimiento de bienestar que alcanza la paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital San José de Chincha, y que será medido por la Escala de Satisfacción del Usuario.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE SE SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>CUIDADOS DE ENFERMERÍA</b>	<p>Actividad que necesita del valor profesional y personal orientado al restablecimiento , conservación y autocuidado de los las pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chi Dicha actividad será medida mediante el cuestionar cuidados de enfermería.</p>	<p>Valores Humanísticos</p> <p>Inculcación de fe y esperanza</p> <p>Relación ayuda-confianza</p>	<p>*Muestra de bondad *Muestra de amabilidad *Muestra de solidaridad *Compromiso con cuidado *Inspira confianza en encuentros y al explicar</p> <p>*Claridad en expresión *Ofrece cuidado sincero *Promueve bienestar *Brinda confianza en tratamiento y reacciones *Transmite esperanza sobre la enfermedad y tratamiento</p> <p>*Comprensión de sentir *Estimula deponer sentir negativo *Muestra cariño al Informar tratamiento *Muestra sonrisa de forma natural al recibirlo *Trata con confianza *Confianza al cuidar *Respeto al llamarlo *Trato con respecto en</p>	<p><b>TIPO DE VARIABLE SE SU NATURALEZA:</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b></p> <p><b>Ordinal</b></p>	<p>Adecuado cuidado de Enfermería: (91 a 117) Puntos</p> <p>Reglar cuidado de Enfermería (65 a 90) Puntos</p> <p>Inadecuado cuidado de Enfermería (39a 64) Puntos</p>

		Promoción de la enseñanza – aprendizaje	<p>el tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Indica como cuidarse</li> <li>*Enseña medidas de prevención</li> <li>*Motiva cooperación en aprendizaje</li> <li>*Fortalece identidad personal</li> <li>*Fortalece autoestima</li> <li>*Disminuye ansiedad</li> </ul>		
		Entorno de apoyo-protección	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ofrecimiento de Comodidad en tratamiento</li> <li>*Atención con prontitud Si hay dolor</li> <li>*Atención con prontitud Ante llamado</li> <li>*Ofrece medidas para calmar ansiedad</li> <li>*Realización de asepsia</li> <li>*Cuida privacidad</li> </ul>		

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICION
<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>	<p>Es el sentimiento de bienestar que alcanza la paciente con cáncer de mama atendida en el Hospital San José de Chincha, y que será medido por el cuestionario de satisfacción del paciente.</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Explica y facilita</p> <p>Confort</p> <p>Anticipación</p>	<p>*Ofrece alivio *Entrega Tratamiento *Responde rápidamente *Puede llamar si se sienta mal</p> <p>*Recibe informe sobre grupos de ayuda *Información clara *Enseñanza del cuidado *Sugiere preguntar *Evidencia honestidad</p> <p>*Esfuerzo para descansar *Motiva identificar elementos *Amabilidad *Expresión de alegría *Entabla conversación *Establece contacto físico *Escucha con atención *Habla amablemente *Involucra a su familia</p> <p>*Presta atención *Oportunidad para hablar *Acuerdo cambiar Plan *Pendiente de necesidad *Comprende experiencia *Atención exclusiva *Ayuda establecer metas</p>	<p><b>TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA:</b></p> <p>CUANTITATIVA</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b></p> <p>ORDINAL</p>	<p>INSATISFECHO:</p> <p>(46 a 91) Puntos</p> <p>SATISFECHO:</p> <p>(92 a 184) Puntos</p>

		<p>Relación de confianza</p> <p>Monitorea y seguimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Oportunidad al hablar</li> <li>*Concilia cambios</li> <li>*Ayuda aclarar dudas</li> <li>*Inclusión en planificación</li> <li>*Anima a que pregunte</li> <li>*Lo pone en 1er lugar</li> <li>*Expresa agrado</li> <li>*Le Expresa sentimiento</li> <li>*Identificación individual</li> <li>*Identificación ante ud</li> <li>*Presenta caracterización</li> <li>*Cumple con horarios</li> <li>*Organización en trabajo</li> <li>*Procedimientos seguridad</li> <li>*Es aclamada</li> <li>*Garantiza que familia le cuide</li> <li>*Identifica necesidad de llamar al medico</li> </ul>		
--	--	--	---	--	--

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta mediante la aplicación de instrumentos denominados cuestionarios, los que se aplican en el ámbito nacional como internacional.

#### **3.7.2 Descripción de Instrumentos**

El instrumento que se aplicara para determinar el cuidado de enfermería ha sido desarrollado e implementado a partir del periodo (2012) en base al instrumento denominado Nyber Caring Assesment (NOA) de Jean Watson, Es un cuestionario utilizado en el contexto tanto nacional como internacional, aplicado en uno de los últimos estudios realizados en nuestro país en el estudio denominado 'Cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente oncológico, Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte, Trujillo 2019' (46).

La valoración del cuidado enfermero, se basa en la aplicación de 39 ítems, tipo Likert de 3 alternativas, los ítems se encuentran segmentados en cinco dimensiones, como son; valores humanísticos (seis ítems), inculcación de fe y esperanza (ocho ítems), relación de ayuda – confianza (ocho ítems), promoción de la enseñanza – aprendizaje (seis ítems), y entorno de apoyo protección (once ítems). Las 3 alternativas posibles de respuesta en cada cuestión corresponden a; Nunca (N) si la respuesta no coincide absolutamente en nada, A veces (AV) si en la respuesta existe coincidencia en alguna medida, y Siempre (S) si la respuesta coincide bastante. El resultado obtenido clasificara el nivel del cuidado enfermero, según detalle: De 39 a 64 puntos refiere un inadecuado cuidado enfermero, de 65 a 90 puntos evidencia un regular cuidado enfermero, y de 91 a 117 puntos muestra un adecuado cuidado enfermero.

El instrumento que se aplicara para determinar la satisfacción del paciente corresponde a la Cuestionario Satisfacción del paciente Care – Q (Caring Assesment Instrument), en su versión corta, que fuera elaborado e implementado Patricia Larrison a partir de 1993. Es un cuestionario utilizado en el contexto tanto nacional como internacional, aplicado en uno de los últimos estudios realizados en nuestro país en el estudio denominado ' Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón 2018' (47).

La valoración del grado de satisfacción del paciente oncológico se basa en la aplicación de 46 items, tipo Likert de 4 alternativas, Los items se encuentran segmentados en seis dimensiones, como son; accesibilidad (cinco items), explica y facilita (cinco items), conforta (nueve items) se anticipa (diez items), mantiene relación de confianza (nueve items), y monitorea y hace seguimiento (ocho items). Cada respuesta registrada se le asignara la calificación respectiva, de acuerdo al detalle que se indica: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos), Frecuentemente (3 puntos), y Siempre (4 puntos). Los resultados se computarán en un puntaje totalizado (46 a 184 puntos). El resultado obtenido clasificara el grado de satisfacción del paciente según se indica; Insatisfecho (46 a 91 puntos), y Satisfecho (entre 92 a 184 puntos)

### **3.7.3 Validación**

La validez de los instrumentos se ha basado en la técnica denominada Juicio de Expertos, también conocido como Método Delphi, el que estuvo a cargo de reconocidos profesionales de enfermería especialistas. Se obtuvo como resultado una validez de los cuestionarios del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que corresponden a 0.92 y 0.87 respectivamente, lo

que refiere que los instrumentos cuentan con una puntuación de validez aceptables, por lo que las variables garantizan el objetivo de medición establecido.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

A efecto de determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos se realizaron pruebas de tipo piloto con poblaciones que presentaron características similares a las tratadas en el presente estudio. Hallándose el Alfa de Cronbach tanto de los instrumentos del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con porcentajes de confiabilidad correspondientes a 90.2% y 83% respectivamente, lo que refiere porcentajes adecuados de confiabilidad.

### **3.8 Plan de Procesamiento y análisis de datos**

#### **Autorización y coordinación previa para el relevamiento de data**

Se presentará el proyecto al Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener.

Una vez autorizado, se solicitará la autorización a través de una solicitud remitida a la Dirección del Hospital San José de Chíncha, para obtener el permiso de contar con accesibilidad física y virtual al Hospital, los pacientes y sus cuidadores quienes participaran de las actividades de campo. Obtenido el visto bueno de los responsables del establecimiento de salud, se procederá a dar inicio el acercamiento virtual con los pacientes para empezar con el relevamiento de datos considerando propiamente dicho de manera virtual por los aspectos coyunturales de la Pandemia del COVID 19.

### **Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

A partir del mes de marzo del 2021 se dará inicio al relevamiento de data que cubrirá el total de turnos de atención ambulatoria. La recopilación de datos con cada participante tomará un tiempo promedio de 20 a 25 minutos.

Se debe precisar, que por aspectos coyunturales de la actual pandemia que atravesamos el relevamiento de información se realizará en primera instancia tomando contacto personal con el paciente a efecto de informarles en que consiste el desarrollo del estudio, darle detalle de las garantías con las que se desarrolla el estudio, explicarles cómo se realizará el relevamiento de información y recabar su correo personal. En caso de no contar el paciente con correo electrónico, se brindará el apoyo para su creación de preferencia en plataforma Gmail.

Se precisa que el cuestionario se aplicará mediante la herramienta virtual Google Docs, enviándole al correo del paciente el link respectivo que da acceso al cuestionario electrónico, para su marcado y reenvío correspondiente.

De presentar algún inconveniente el paciente en el envío del cuestionario, se brindará la asistencia técnica del caso en primera instancia vía telefónica y de ser estrictamente necesario de manera personal. A fin que pueda cumplir con el envío del cuestionario indicado.

### **Análisis Datos**

El desarrollo se llevará a cabo con la estadística denominada descriptiva e inferencial, siendo las pruebas aplicadas la prueba estadística de Chi- cuadrado de independencia de criterios, determinándose la significancia respectiva a partir del 5%, así como la probabilidad ( $p < 0.05$ ).

La información recopilada se vaciará en una plantilla del programa Microsoft para organizarlo y realizar el control de calidad; posterior a ellos, se exportará al software estadístico SPSS 24.0 para ejecutar los cálculos respectivos y desarrollar tablas para las variables exploradas. También se desarrollarán las gráficas correspondientes.

### **3.9 Aspectos éticos**

El contexto en el que se ha desarrollado el estudio considera aspectos que salvaguarda a los participantes en la investigación y se ha priorizado los principios bioéticos de justicia, beneficencia, autonomía, y no maleficencia. Estos se detallan de la siguiente manera:

#### **Principio de Justicia**

Se desarrollará desde el punto de vista de un sistema igualitario, que establece el pleno derecho a la salud igualitaria. Se recalca que todos los participantes del estudio no han sufrido discriminación.

#### **Principio de Autonomía**

Consiste en respetar la voluntad de los pacientes al momento de aplicar el estudio. A cada se le brindarán los detalles del estudio para solicitar su consentimiento d participación.

#### **Principio de Beneficencia**

Hace referencia a los actos de buena fe, humanidad, amor, altruismo, caridad o amabilidad. La beneficencia es comprendida por cualquier tipo de acción que presenta por finalidad procurar el bienestar del prójimo.

Los pacientes y cuidadores que participen en calidad de encuestados en el estudio recibirán vía correo electrónico los resultados generales de la encuesta, las respuestas correctas del cuestionario a aplicar, también se les proporcionará cartillas informativas en materia de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, y se les dará prioridad en la participación en los programas educativos que puedan implementarse cuyos componentes se definirán en base a las necesidades detectadas en la encuesta.

### **Principio de no maleficencia**

Hace referencia a no infringir daño intencionalmente o realizar alguna acción negligente. Dando prioridad a la prevención del daño físico, psicológico, social y mental. A cada participante dentro del estudio se le informará que la investigación no tiene implicancia de riesgo en su integridad individual o salud, y que se mantendrá la confidencialidad de la información recabada.





#### 4.2 Recursos financieros (Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020					2021						TOTAL S/.
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo – Mayo	Junio	Julio	Agosto	
<b>Equipos</b>												
1 PC de tipo personal	2,500											2,500
1 Equipo de Impression	1,500											1,500
Memoria externa portátil / USB	50											50
<b>Materiales de Escritorio</b>												
Lapiceros	10				10	10			10			40
Hojas Bond A4	50								25			75
<b>Material Bibliográfico</b>												
Documentos/Libros												
Fotocopias	30								10			40
Impresión de papel	20								60			80

Servicio de Espiralado									30		30	60
<b>Otros</b>												
Traslado /Movilidad	50	50	30		50	50	10		20	20	20	300
Ingesta Alimentaria	40	40	20		40	40	10		20	20	20	250
Telefonía Móvil	90	90	90		90	90	90		90	90	90	810
Servicio de Internet	152	152	152		152	152	152		152	152	152	1,368
<b>Recursos Humanos</b>												
Personal Digitador												
<b>Contingencias</b>	50	50	50		50	50	20		50	50	50	420
<b>TOTAL</b>	<b>4,542</b>	<b>382</b>	<b>342</b>		<b>392</b>	<b>392</b>	<b>282</b>		<b>467</b>	<b>332</b>	<b>362</b>	<b>7493</b>

## REFERENCIAS

1. Paccotaie S. Percepción sobre cuidado humanizado de enfermería en pacientes atendidos en hospitales nacionales de Lima Norte. *Rev Perú Salud Pública Comunitaria* [Internet]. 2018 [citado 28 setiembre del 2020]; 1(2):78–9. Disponible desde: <https://revistas.ual.edu.pe/index.php/revistaual/article/view/41/44>
2. Baluz B, De Farias B, Lucena Vidal F, Almeida L, Farías R, Pereira R, et al. Cuidado Humanizado en la: desafíos en la visión de los profesionales de la salud. 2013 [Citado el 28 de setiembre del 2020]; 635–42. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=505750942025>
3. Waldow R. Cuidado humano: La vulnerabilidad del ser enfermo y su dimensión de trascendencia. *Index Enferm* [Internet]. 2015 [Citado 28 setiembre del 2020]; 23(4):234–8. Disponible desde: <http://www.index-f.com/index-enfermeria/v23n4/pdf/9478.pdf>
4. Heras G, Alonso Á, Gómez V. Un plan para mejorar humanización de las unidades de cuidados intensivos. *Intensive Care Med* [Internet]. 2017 [Citado 28 de setiembre del 2020]; 43(4):547–9. Disponible desde: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00134-017-4705-4>
5. Heras La Calle G, Cruz Martin M, Nin N. Buscando humanizar los cuidados intensivos. *Rev Bras Ter* [Internet]. 2017 [Citado 28 setiembre del 2020]; 29(1):9–13. Disponible desde: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-507X2017000100009](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-507X2017000100009)
6. Hernández E, Díaz A, Martínez F, Gaytan D. Educación de Enfermería en el cuidado humanizado. *Esc Anna Nery* [Internet]. 2018 [Citado 29 setiembre del 2020]; ;22(1):1–5. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/ean/v22n1/es\\_1414-8145-ean-2177-9465-EAN2017-0275.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ean/v22n1/es_1414-8145-ean-2177-9465-EAN2017-0275.pdf) v
7. Joven Z, Guáqueta R. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. *Review Nursig* [Internet]. 2019 [Citado 29 de setiembre 2020];37(1): 65–74. Disponible desde: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/65646>

8. Silva M, Pontífice P, Pinto J. La comodidad del paciente en cuidados intensivos – una revisión integradora. *Enfermería Glob* [Internet]. 2018 [Citado 29 de setiembre del 2020]; 1(50):503–14. Disponible desde: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.266321>
9. Arredondo P, Siles J. Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index de Enfermería* [Internet]. 2019 [Citado 30 de noviembre del 2020]; 18(1):32–6. Disponible desde: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007)
10. Quintero A, Maldonado M, Guevara B, Delgado C. Cuidado humanizado como esencia en el profesional de Enfermería [Internet]. *Revista Portales Médicos*. 2016 [Citado 30 de noviembre del 2020]. 20(11):1–15. Disponible desde: <https://www.revistaportalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizado-enfermeria/>
11. Plascencia D, Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital Universitario de Caracas - Venezuela [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Caracas: Facultad de Medicina Humana, Universidad Nacional de Caracas; 2019.
12. Fernández, D, y García A. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el paciente con cáncer de mama en el Hospital Regional de Quito, [tesis para optar el grado de Especialista en Geriátrica]. Quito: Facultad de Medicina, Universidad de Quito; 2018.
13. Villavicencio F. Nivel de satisfacción y percepción del cuidado enfermero de los pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital Nacional de Caracas [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Caracas: Facultad de enfermería, Universidad Nacional de Caracas; 2015.
14. Domínguez F, Marcial P. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital General de Medellín [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Medellín: Facultad de ciencias, Universidad de Medellín; 2017
15. Soto F, Pedral D. Satisfacción y cuidado enfermero en la atención al paciente con cáncer de mama en el Hospital Nacional de la Habana - Cuba [tesis para optar el título

- profesional de Licenciado en Enfermería] La Habana: Facultad de ciencias de la salud, Universidad Nacional de La Habana - Cuba; 2015.
16. Manrique D, Pedraza F. Nivel de satisfacción y cuidado enfermero en los pacientes con cáncer de mama en el Hospital Almanzor Aguinaga Ascenso– EsSalud- Chiclayo [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lambayeque: Facultad de Medicina Humana, Universidad de Chiclayo; 2017
  17. Cubas P. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el paciente con cancer de mama atendido en consulta ambulatoria en un Hospital Nacional de Lima' [tesis para optar el grado de Especialista en Oncología]. Lima: Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
  18. Gonzales J, Satisfacción del paciente con cáncer y el cuidado enfermero en un Hospital de Essalud en Ica. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Facultad de enfermería, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
  19. Antholveg D. Satisfacción y cuidado enfermero en los pacientes con cancer de mama en el Hospital Regional José Cayetano Heredia de Piura' [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Piura: Facultad de ciencias de la salud, Universidad de Piura; 2018
  20. Murguia Z, Bustamante M. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de Medicina Hospital Regional II-2 Trujillo . tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería] Trujillo: Facultad de ciencias de la salud, Universidad Nacional de Tumbes; 2016
  21. Espita A, Rivera D, Bejarano D. Estrategias de comunicación para la comunidad a los programas de detección temprana de cáncer de mamá. Dialnet [Internet] 2015 [citado 30 de setiembre del 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5169555interventions.pdf>
  22. Galvin M, Leitch J, Gill R, Poser K, McKeown S. Humanización de la atención crítica: efectos psicológicos en profesionales de la salud y familiares: una revisión sistemática. Can J Anesth [Internet]. 2018 [citado 30 de setiembre del 2020] ;65(12):1348–71. Available from: <https://doi.org/10.1007/s12630-018-1227-7>
  23. Sánchez J, Aguayo C, Galdames L. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría critica. Rev Cubana Enferm

- [Internet]. 2017 [Citado 30 de setiembre del 2020]; 12(3):1. Disponible desde: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2091>
24. Agreda L. La humanización del cuidado de enfermería. Fund Univ [Internet]. 2017 [Citado 30 de setiembre del 2020]; 1(1):171–5. Disponible desde: <https://docplayer.es/26468446-Lahumanizacion-del-cuidado-de-enfermeria-en-la-unidad-de-cuidadosintensivos.html>
25. May S, Pérez C. Cuidado de enfermería en la corporeidad del cliente de terapia intensiva. Rev Cienc y Tecnol [Internet]. 2016 [Citado 30 de setiembre del 2020]; 12(3):137–47. Disponible desde: <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1486>
26. Puch-Ku G, Uicab-Pool G, Ruíz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista Enfermería Institucional México Seguro Sociedad. [revista de Internet]. 2016 [Citado 30 setiembre del 2020]; 24(2), 129-136. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim162i.pdf>
27. Ruiz-Montes P, Romero-Quechol G, Trejo-Franco J, MartínezOlivares J, Cuevas-Cancino J. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel México. Instituto Mexicano de Seguridad Social [Internet]. 2015. [Citado 30 setiembre del 2020]; 23(1):37-42. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/viewFile/23/25](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/viewFile/23/25)
28. Alvarado S. Cuidado de Enfermería y Satisfacción del adulto mayor, Hospital Santa María del Socorro. Ica-2014. Revista enfermera a la vanguardia. [revista de Internet]. 2016. [Citado 30 setiembre del 2020]; 4(1): 16-23. Disponible en: <https://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/download/81/69>
29. Barrientos D. El cuidado de enfermería y su impacto en la sociedad. Journal Nursing Review. [revista de Internet]. 2019 [Citado 30 diciembre del 2020]; 24(2), 129-136. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim161232i.pdf>
30. Roig D. Satisfacción del cuidado de enfermería como medio de evaluación. Nursing Interview [Internet]. 2019. [Citado 30 diciembre del 2020]; 23(1):37-42. Disponible

en:

[http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/viewFile/23/12325](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/viewFile/23/12325)

31. Culquitante K, Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico, Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Norte, Trujillo [tesis para optar el título profesional de especialista en enfermería con mención Oncología]. Lima: Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Privada Antenor Orrego.
  
32. Arroyo L, Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente oncológico en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. [tesis para optar el título profesional de especialista en oncología]. Trujillo: Facultad de enfermería, Universidad Nacional de Trujillo.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DISENO METODLOGICO
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021</p>	<p><b>GENERAL</b> Existe relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021</p>	<p><b>V1: Cuidados de enfermería</b></p> <p><b>Dimensiones</b> D1: Valores Humanísticos D2: Inculcación de fe y esperanza D3: Relación ayuda confianza D4: Promoción de enseñanza – aprendizaje D5: Entorno de protección</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Nivel básico</p> <p><b>Método y diseño de investigación</b> Método Inductivo - Deductivo Diseño no experimental, descriptivo, y correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b> 150 pacientes conforman la población, y 108 constituyen la muestra</p>
<p><b>Específico</b> ¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de valores humanísticos al paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital San José de Chíncha, 2021?</p> <p><b>Específico</b> ¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de inculcación de fe y esperanza al paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital San José de Chíncha, 2021?</p> <p><b>Específico</b> ¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de confianza al paciente con</p>	<p><b>Específico</b> Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de valores humanísticos al paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital San José de Chíncha, 2021</p> <p><b>Específico</b> Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de inculcación de fe y esperanza al paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital San José de Chíncha, 2021</p> <p><b>Específico</b> Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de confianza al paciente con</p>	<p><b>Específico</b> Existe relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de valores humanísticos al paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital San José de Chíncha, 2021</p> <p><b>Específico</b> Existe relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión de inculcación de fe y esperanza al paciente con cáncer de mama atendido en el Hospital San José de Chíncha, 2020</p> <p><b>Específico</b> Existe relación entre cuidado de enfermería y la dimensión de relación de ayuda-confianza al paciente con cáncer de mama atendidos en el</p>	<p><b>V2</b> Satisfacción del paciente</p> <p><b>Dimensiones:</b> D1: Accesibilidad D2: Explica y facilita D3: Confort D4: Anticipación D5: Relación de confianza D6: Monitorea y seguimiento</p>	

<p>ayuda- confianza al paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021? ¿Cuál es la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión promoción de la enseñanza-aprendizaje al paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021? ¿Cuál es la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión entorno apoyo-protección con el paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021? ¿Cuál es la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión monitorea y hace seguimiento al paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021?</p>	<p>cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021 Determinar la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión de promoción de la enseñanza-aprendizaje al paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021 Determinar la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión entorno apoyo- protección con el paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021 Determinar la relación entre cuidado de enfermería y la dimensión monitorea y hace seguimiento al paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021</p>	<p>Hospital San José de Chíncha, 2021 Existe relación entre cuidado de enfermería y la dimensión de promoción de la enseñanza-aprendizaje al paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021 Existe relación entre el cuidado de enfermería y la dimensión entorno apoyo- protección con el paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021 Existe relación entre cuidado de enfermería y la dimensión monitorea y hace seguimiento al paciente con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha, 2021</p>		
---	--	---	--	--

1. **6.2. Matriz de operacionalización de variables**

**Variable 1:** Cuidados de Enfermería

**Definición Operacional:** Actividad que necesita del valor profesional y personal orientado al restablecimiento, conservación y autocuidado de los las pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chíncha.

Dicha actividad será medida mediante el cuestionar cuidados de enfermería.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Valores Humanísticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Muestra de bondad</li> <li>-Muestra de amabilidad</li> <li>-Muestra de solidaridad</li> <li>-Compromiso con cuidado</li> <li>-Inspira confianza en encuentros y al explicar</li> </ul>	Categórica – Ordinal (Escala de Likert)  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado = 91 a 117 puntos</li> <li>- Regular = 65 a 90 puntos</li> <li>- Inadecuado = 39 a 64puntos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado = 91 a 117 puntos</li> <li>- Regular = 65 a 90 puntos</li> <li>- Inadecuado = 39 a 64puntos</li> </ul>

<p>Inculcación de fé y esperanza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Claridad en expresión</li> <li>-Ofrece cuidado sincero</li> <li>-Promueve bienestar</li> <li>-Brinda confianza en tratamiento y reacciones</li> <li>-Transmite esperanza sobre la enfermedad y tratamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado = 91 a 117 puntos</li> <li>- Regular = 65 a 90 puntos</li> <li>- Inadecuado = 39 a 64puntos</li> </ul>	
<p>Relación ayuda- confianza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de sentir</li> <li>- Estimula deponer sentir negativo</li> <li>- Muestra sonrisa de forma ntural al recibirlo</li> <li>- Trata con confianza</li> <li>- Confianza al cuidar</li> <li>- Respeto al llamarlo</li> <li>- Trato con respecto en el tratamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado = 91 a 117 puntos</li> <li>- Regular = 65 a 90 puntos</li> <li>- Inadecuado = 39 a 64puntos</li> </ul>	
<p>Promoción de la enseñanza-aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indica como cuidarse</li> <li>- Enseña medidas de prevención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motiva cooperación en aprendizaje</li> <li>- Fortalece identidad personal</li> <li>- Fortaleve autoestima</li> <li>- Disminuye ansiedad</li> </ul>		
Entorno de apoyo- protección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecimiento de comodidad en tratamiento</li> <li>- Atención con prontitud ante llamado</li> <li>- Ofrece medidas para calmar ansiedad</li> <li>- Realización de asepsia</li> <li>- Cuida privacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado = 91 a 117 puntos</li> <li>- Regular = 65 a 90 puntos</li> <li>- Inadecuado = 39 a 64 puntos</li> </ul>	

**Variable 2:** Satisfacción del paciente

**Definición Operacional:** Es el sentimiento de bienestar que alcanza la paciente con cáncer de mama atendida en el Hospital San José de Chincha, y que será medido por el cuestionario de satisfacción del paciente

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrece alivio</li> <li>- Entrega tratamiento</li> <li>- Responde rápidamente</li> <li>- Puede llamar si se siente mal</li> </ul>	Categórica – Ordinal (Escala de Likert)  Valor de la puntuación:  Insatisfecho = 46 a 91 puntos Satisfecho = 92 a 184 puntos	Insatisfecho = 46 a 91 puntos Satisfecho = 92 a 184 puntos
Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe informe sobre grupos ayuda</li> <li>- Información clara</li> <li>- Enseñanza del cuidado</li> <li>- Suigere preguntar</li> <li>- Evidencia honestidad</li> </ul>		
Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esfuerzo para descansar</li> <li>- Motiva identificar elementos</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Expresión de alegría</li> <li>- Entabla conversación</li> <li>- Establece contacto físico</li> <li>- Escucha con atención</li> <li>- Habla amablemente</li> <li>- Involucra a su familia</li> </ul>		
Anticipación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presta atención</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad para hablar</li> <li>- Acuerdo cambiar Plan</li> <li>- Pendiente de necesidad</li> <li>- Comprende experiencia</li> <li>- Atención exclusiva</li> <li>- Ayuda establecer metas</li> <li>- Oportunidad al hablar</li> <li>- Concilia cambios</li> </ul>		
Relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuda aclarar dudas</li> <li>- Inclusión en planificación</li> <li>- Anima a que pregunte</li> <li>- Lo pone en 1er lugar</li> <li>- Expresa agrado</li> <li>- Le expresa sentimiento</li> <li>- Identificación individual</li> <li>- Identificación ante ud.</li> </ul>		
Monitorea y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenta caracterización</li> <li>- Cumple con horarios</li> <li>- Organización en trabajo</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Procedimientos de seguridad</li><li>- Es aclamada</li><li>- Garantiza que familia le cuide</li><li>- Identifica necesidad de llamar al médico</li></ul>		
--	---	--	--

**Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos**

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA  
(NYBER CARING ASSESMENT - NOA)**

<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>		<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>VALORES HUMANISTICOS</b>				
<b>1</b>	La enfermera, se muestra bondadosa con Ud., cuando le administra el tratamiento			
<b>2</b>	La enfermera, se muestra amable con Ud., cuando lo atiende en la unidad			
<b>3</b>	La enfermera, se muestra solidaria con Ud., tratándolo como ser individual			
<b>4</b>	La enfermera, se muestra comprometida con su cuidado durante la administración del tratamiento			
<b>5</b>	La enfermera, le inspira confianza en sus encuentros en la unidad			
<b>6</b>	La enfermera, le inspira confianza al explicarle anticipadamente el procedimiento			
<b>INCULCACION DE FE Y ESPERANZA</b>				
<b>7</b>	La enfermera, es clara en sus ideas, al comunicarse con Ud.			
<b>8</b>	La enfermera, le ofrece un cuidado amoroso y sincero, durante el tratamiento			
<b>9</b>	La enfermera, promueve su bienestar emocional al administrarle el tratamiento			
<b>10</b>	La enfermera, fortalece su bienestar espiritual al administrarle el tratamiento			
<b>11</b>	La enfermera, le ofrece confianza, al administrarle el tratamiento			
<b>12</b>	La enfermera le ofrece confianza al informarle posibles reacciones al tratamiento			

13	La enfermera, le transmite esperanza al hablar sobre su enfermedad			
14	La enfermera, le transmite esperanza al animarlo a cumplir el tratamiento			
<b>RELACION DE AYUDA – CONFIANZA</b>				
15	La enfermera, comprende sus sentimientos sobre la enfermedad			
16	La enfermera, le estimula a deponer sentimientos negativos sobre la enfermedad			
17	La enfermera, se muestra cariñosa al informarle sobre el tratamiento			
18	La enfermera, sonríe de forma natural y auténtica al recibirlo en la unidad			
19	La enfermera, lo trata con confianza al ofrecerle los cuidados			
20	La enfermera, le demuestra confianza al administrarle el tratamiento			
21	La enfermera, lo trata con respeto al llamarlo por su nombre			
22	La enfermera, lo trata con respeto al administrarle el tratamiento			
<b>PROMOCION DE LA ENSEÑANZA – APRENDIZAJE</b>				
23	La enfermera, le previene respecto de algunos tratamientos			
24	La enfermera, le enseña medidas de prevención de infecciones para proteger su vida			
25	La enfermera, motiva su cooperación en el aprendizaje de medidas de autocuidado			
26	La enfermera, fortalece su identidad personal, explicándole cuidados específicos para su enfermedad			
27	La enfermera, fortalece su autoestima motivándole a cumplir los ciclos de tratamiento indicado			
28	La enfermera, disminuye su ansiedad sobre alguna secuela, explicándole medidas para mejorar su imagen			
<b>ENTORNO APOYO – PROTECCION</b>				

29	La enfermera, le ofrece comodidad antes de iniciar el tratamiento			
30	La enfermera, le ofrece comodidad al ubicarlo donde recibirá el tratamiento			
31	La enfermera, le ofrece comodidad ayudándolo en la posición que reciba la atención, si es necesario			
32	La enfermera, atiende con prontitud su llamado, si siente incomodidad con alguna intervención.			
33	La enfermera, atiende con prontitud su llamado si presenta dolor durante la intervención.			
34	La enfermera, le ofrece medidas para calmar su ansiedad durante la administración del tratamiento			
35	La enfermera, le realiza la asepsia necesaria en cada tratamiento			
36	La enfermera le cubre el sitio de intervención con gasa estéril después de realizar la asepsia			
37	La enfermera, le explica como retirarse la cura del sitio de punción al llegar a su hogar			
38	La enfermera, cuida su privacidad durante la administración del tratamiento			
39	La enfermera, cuida su privacidad colocando paraban entre los sillones			
<b>TOTAL</b>				

**CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q / SATISFACCION DEL  
PACIENTE  
(CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)**

DIMENSIONES / ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera le consulta con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde adecuadamente sus consultas				
5	La enfermera le pide que comunique con confianza que manifieste sus malestares				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
8	La enfermera le enseña como cuidarse a usted mismo				
9	La Enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.				
10					
<b>CONFORT</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				

13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14	La enfermera es alegre				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
17	La enfermera le escucha con atención				
18	La enfermera le habla amablemente				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
<b>ANTICIPACION</b>					
20	La enfermera le presta la atención debida				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre la situación de salud				
22	Cuando se siente agitado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un mejor plan de intervención.				
23	La enfermera esta pendiente de su necesidad para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra único y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continua interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase critica				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
28	La enfermera procura la mejor oportunidad para hablarle respecto de los cambios en la salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar los procedimientos e intervenciones				
<b>MANTIENE RELACION</b>					

30	La enfermera colabora con usted en aclarar dudas respecto de su situación				
31	La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce, y le hace partícipe de la planificación y cuidado				
32	La enfermera le anima a que agote sus interrogantes con los especialistas				
33	La enfermera le pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
34	La enfermera es amistosa y agradable con los allegados y familiares				
35	La enfermera le permite expresar sin restricción sus sentimientos sobre su enfermedad				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
37	La enfermera le identifica y la trata como una persona individual				
38	La enfermera se identifica y se presenta con usted				
<b>MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para aplicar procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
41	La enfermera organiza la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
43	La enfermera es calmada				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarle a usted				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				
<b>TOTAL</b>					

## 2. 6.4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Cabrera Ortega, Raquel Jessica  
Título : “Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el hospital San José de Chincha - 2021”

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el hospital San José de Chincha-2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Cabrera Ortega, Raquel Jessica* . El propósito de este estudio es: Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes con cáncer de mama atendidos en el Hospital San José de Chincha, 2021.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el *Cabrera Ortega, Raquel Jessica* al 922446317 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_  
Participante

Nombres:

DNI:

\_\_\_\_\_  
Investigador

Nombre:

DNI:

