

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería
en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2022.

TESIS

Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

AUTORA:

Br. Panta Gonzalez, Jexica Ahimeth

TUMBES, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería
en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2022.

TESIS APROBADA EN FORMA Y ESTILO POR:

Mg. Bravo Pérez, María Luz

Presidenta

Mg. María Luz Bravo Pérez
Enfermería
CEP N° 204

Dr. Zamora Gutiérrez, Carlos

Secretario

Mg. Cabrera Cruz, Vibiana

Vocal

Mg. Vibiana I. Cabrera Cruz
CEP N° 785

TUMBES, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería
en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2022.

**LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE LA TESIS ES ORIGINAL EN
SU CONTENIDO Y FORMA:**

Br. Panta Gonzalez, Jexica Ahimeth Autora

Dra. Guevara Herbias, Bedie Olinda Asesora

TUMBES, 2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 08 días del mes agosto del dos mil veintitrés, siendo las 11 horas 40 minutos, en las instalaciones de la Ciudad Universitaria en el laboratorio de Microbiología y Parasitología, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 0436- 2022/ UNTUMBES – FCS, Mg. María Luz Bravo Perez (presidenta), Dr. Carlos Alberto Zamora Gutiérrez (secretario), Mg. Vibiana Ibont Cabrera cruz (vocal) reconociendo en la misma resolución, además, a la Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2022". para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, presentado por la:

Br. Panta Gonzales, Jexica Ahimeth.

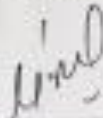
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Br. Panta Gonzales, Jexica Ahimeth, aprobado, con calificativo: BUENO.

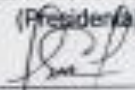
Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda APTO para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.


Siendo las 12 horas 17 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

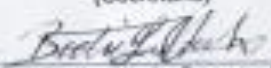
Tumbes, 08 de agosto del 2023.


Mg. María Luz Bravo Perez.
DNI N° 16464695
ORCID N°0000-0001-8446-4272
(Presidenta)


Mg. Vibiana Ibont Cabrera Cruz.
DNI N°43491243
ORCID N° 0009-0002-15774001
(Vocal)

cc:
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano


Dr. Carlos Alberto Zamora Gutiérrez.
DNI N° 00327938
ORCID N°0000-0002-5412-942x
(Secretario)


Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias.
DNI N° 00214727
ORCID N° 0000-0002-5381-4679
(Asesora)

INFORME DE TURNITIN

Percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2022.

por Br. Jexica Ahimeth Panta Gonzalez


Fecha de entrega: 07-sep-2023 11:18a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2159956625

Nombre del archivo: INFORME_FINAL_-_PANTA_GONZALEZ_-_turnitin.docx (716.31K)

Total de palabras: 11806

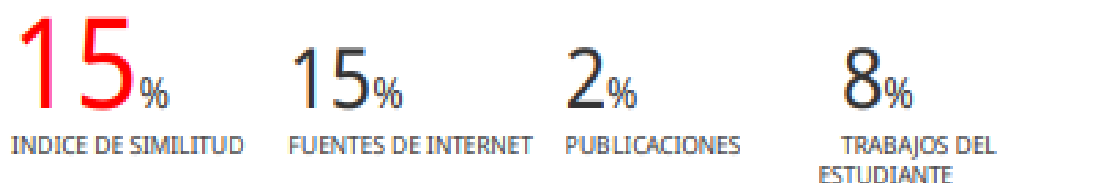
Total de caracteres: 68892



Dra. Guevara Herbias Bedie Olinda
ORCID: 0000-0003-2248-2648
Asesora de Tesis

Percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dra. Guevara Herbias Bedie Olinda
ORCID: 0000-0003-2248-2648
Asesora de Tesis

9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
15	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.quadernsdigitals.net Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dra. Guevara Herbias Bedie Olinda
ORCID: 0000-0003-2248-2648
Asesora de Tesis

20	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	riaa.uaem.mx Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to unap Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.coursera.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dra. Guevara Herbias Bedie Olinda
ORCID: 0000-0003-2248-2648
Asesora de Tesis

DEDICATORIA

Dedico principalmente mi Tesis a Dios,
que me ha brindado: salud, tiempo,
Inteligencia, para poder cumplir esta meta.

A mis hermanos e hijo que me dieron
ánimos para seguir adelante a pesar de
las dificultades, formándome en mis
estudios, a no rendirme, hasta ser alguien
en la vida y ser mejor cada día.

Y finalmente a mi amplia gama de
docentes que me inculcaron una
formación académica para poder ser una
profesional de calidad y lograr alcanzar
esta meta.

Jexica.

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar por permitirme llegar hasta donde estoy, por brindarme inteligencia entendimiento y tiempo para poder elaborar este importante tema de investigación.

A mis familiares que me apoyan constantemente y a mis amistades.

A todos los docentes que me han inculcado conocimientos académicos, profesionales, que han sido de gran ayuda para lograr esta meta.

Al Lic. Andres Eloy, por su guía y apoyo en el trayecto de mi trabajo de investigación, por su compañía en esta etapa de crecimiento personal.

A mis padres, quienes, con su constante apoyo y motivación incondicional, han sido fuente de inspiración para seguir adelante, a no rendirme hasta ser alguien en la vida.

Jexica

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
III. MATERIALES Y MÉTODOS	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Población y muestra	31
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.4. Aspectos éticos	33
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Resultados	34
4.2. Discusión	35
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
VIII. ANEXOS	54

RESUMEN

Conocer la percepción que el usuario tiene del cuidado que el profesional de enfermería realiza en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes. Esto fue una motivación importante para realizar la presente investigación, por haber vivenciado la relación entre enfermero – paciente, durante las prácticas de internado en dicha institución. Investigación cualitativa, con enfoque fenomenológico. Se consideró a los pacientes que acuden a dicho centro de salud, saturándose la muestra en 14; al descontextualizarlos se obtuvieron como resultados las siguientes categorías. CATEGORIA I: Percepción del cuidado enfermero positivo. Con las siguientes Subcategorías I.1.- Percepción positiva de carácter auditiva. Subcategoría I.2.- Percepción positiva de carácter social. Subcategoría I.3.- Percepción positiva de carácter táctil. Subcategoría I.4.- Percepción positiva visual. CATEGORIA II. Percepción del cuidado enfermero negativo. Subcategoría II.1.- Develando percepción sensorial negativa. Subcategoría II.2.- Develando percepción organizacional negativa. Subcategoría II.3.- Develando percepción de interpretación negativa. CATEGORIA III. CATEGORIA III. Develando percepción neutra del cuidado enfermero. Concluyendo que la percepción positiva por parte de los usuarios estuvo compuesta por el aspecto auditivo, táctil, social y visual, siendo estas características que primaron en cada uno de los participantes, mostrando la calificación ante la atención que se brinda dentro del establecimiento de salud. Por otro lado, la percepción negativa que mostraron las personas que asistieron al centro de salud Pampa grande estuvo relacionada con el aspecto sensorial, los criterios organizacionales y la interpretación del servicio brindado. La percepción neutra mostrada por los pacientes, se deriva al trato brindado por parte del profesional de enfermería, las acciones y las actitudes.

Palabras clave: Percepción, cuidado, profesional de enfermería, usuario.

ABSTRACT

To know the perception that the user has of the care that the nursing professional performs at the Pampa Grande Health Center, Tumbes. This was an important motivation to carry out this research, for having experienced the relationship between nurse-patient, during internship practices in said institution. Qualitative research, with a phenomenological approach. The patients who attend said health center were considered, saturating the sample in 14; when decontextualizing them, the following categories were obtained as results. CATEGORY I: Perception of positive nursing care. With the following Subcategories I.1.- Positive perception of an auditory nature. Subcategory I.2.- Positive perception of a social nature. Subcategory I.3.- Positive perception of a tactile nature. Subcategory I.4.- Visual positive perception. CATEGORY II. Negative perception of nursing care. Subcategory II.1.- Revealing negative sensory perception. Subcategory II.2.- Revealing negative organizational perception. Subcategory II.3.- Revealing perception of negative interpretation. CATEGORY III. CATEGORY III. Unveiling neutral perception of nursing care. Concluding that the positive perception on the part of the users was composed of the auditory, tactile, social and visual aspect, these characteristics being that prevailed in each of the participants, showing the qualification of the care provided within the health establishment. On the other hand, the negative perception shown by the people who attended the Pampa Grande health center was related to the sensory aspect, the organizational criteria and the interpretation of the service provided. The neutral perception shown by the patients is derived from the treatment provided by the nursing professional, the actions and attitudes.

Keywords: Perception, care, nursing professional, user.

I. INTRODUCCIÓN

El profesional de enfermería es quien trabaja directamente y por más tiempo con las personas, por lo que tiene una responsabilidad muy importante, tanto para su cuidado humanizado, como el de ellos mismos, aspecto fundamental en su cotidiano actuar, para lograr muchas satisfacciones, priorizando que son personas que cuidan personas, el ser humano es sensible al trato que se le ofrece, originando una percepción mutua respecto del cuidado con que interaccionan, tanto el ser sujeto de cuidado como el ser que cuida, en los diferentes establecimientos, esta investigación busca develar como la población de Pampa Grande percibe este cuidado en dicha institución¹.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS)², cada persona tiene el derecho a alcanzar el más alto nivel de salud, por lo que se planteó un macro proyecto con el objetivo de brindar calidad en la atención para la salud de todos, teniendo en cuenta la percepción y el bienestar del usuario garantizando su satisfacción y una conservación y pronta recuperación de su salud, gracias al cuidado y autocuidado.

También, la Organización Panamericana de la Salud (OPS)³, sigue algunos patrones respecto a las prácticas profesionales de enfermería, determinados por la American Nurses Asociación (Asociación Americana de Enfermería), con los que se busca alcanzar el propósito de garantizar calidad en el cuidado, resaltando importante la instauración, de guías para el fortalecimiento del criterio enfermera (o), tomando en cuenta las estructuras, los procesos y el resultado en el cuidado, al evaluar sus prácticas profesionales, y así poder crear programas con garantía de calidad.

En Latinoamérica se compromete al profesional de enfermería a asumir liderazgos para el continuo avance de conocimientos técnicos y científicos, con actitud crítica para tomar decisiones y solucionar problemas que cubran las exigencias institucionales, la propia labor de la disciplina, respondiendo a las necesidades de los usuarios, desarrollando calidad en el cuidado⁴.

Referencialmente se encontró que, en el Ministerio de Salud de Brasil⁵, los usuarios, suelen disgustarse por la poca información brindada por los enfermeros en cuanto a resultados clínicos, así como la falta de amabilidad en su atención, lo que genera una percepción del inadecuado cuidado brindado por este profesional, afectando la satisfacción de las exigencias humanas requeridas en los diferentes establecimientos de salud.

En el contexto peruano el Ministerio de Salud (MINSA)⁶, conceptualiza la calidad de cuidado que está dada por el propio proceso del cuidado que se otorga, la actitud asumida para poder satisfacer la necesidad del usuario. Para ello el/la enfermero/a, debe brindar cuidados humanizados y seguros, es decir, ofrecer cuidados de calidad que garanticen bienestar y mejora de sus necesidades.

Al respecto, una investigación realizada del Ministerio de Salud en el Hospital Únanue - Tacna. Nivel de insatisfacción de los pobladores sobre el servicio de enfermería; dio como resultado que el nivel de satisfacción se encuentra en un 60% y el nivel de insatisfacción en 40%, de acuerdo a los discursos obtenidos la insatisfacción se debe a la falta de amabilidad en el trato que ofrece el personal de salud, al respeto hacia los distintos usuarios que son atendidos y la falla de paciencia como los principales problemas manifestados⁷.

La Defensoría del Pueblo de Tumbes⁸ tras la realización de una inspección en los establecimientos EsSalud y el Hospital JAMO-2-II-MINSA-TUMBES, encontró deficiencia en la atención sanitaria, según la información obtenida de los usuarios atendidos. Gran parte de la molestia se debía a la mala actitud de las enfermeras y otros profesionales, las largas horas de espera para recibir atención, ya que las personas se ven obligadas a asistir desde muy temprano para ser atendidos más rápido y tener la oportunidad de asistencia médica.

Las vivencias del entorno en el centro de salud en estudio motivan la percepción del cuidado de acuerdo a lo que visualizan, escuchan y como se

relacionan con el profesional de Enfermería, la rapidez y comodidad con que son atendidos, todo ello relacionado con la distribución de los ambientes, los muebles y sobre todo la cantidad y calidad del personal de salud, de acuerdo a la demanda poblacional.

En otros centros de salud de región Tumbes, se develo empíricamente el problema, optándose por desarrollar la presente investigación, al ser importante conocer la percepción del cuidado del profesional de enfermería como una forma de conocimiento científico para el Centro de salud Pampa Grande⁹.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para el desarrollo del presente estudio se consideró la conceptualización de percepción, según Carterette & Friedman¹⁰, quienes la manifiestan como la consecuencia de un procesamiento de información que motiva los receptores humanos debido a las experiencias vividas por la persona.

La definición de Franco & Zapata¹¹, para quienes la percepción es un proceso en el cual cada persona capta información del exterior mediante los sentidos teniendo en cuenta experiencias, estímulos y aprendizajes vivenciados; dando lugar a la formación de conocimientos positivos o negativos.

Por su parte, Gonzales¹² define a la percepción como una imagen mental en la persona formada por experiencias y necesidades, que va seleccionando, organizando e interpretando; la persona toma como percepción estímulos relacionados a sus características personales; luego organiza los estímulos, clasificándolos en la mente como mensajes; por último se produce la interpretación que facilita la organización de sus estímulos en significados, esto dependiendo de factores internos, es decir, que depende de sus experiencias o interacciones vivenciadas con su entorno.

Establecida la conceptualización se han considerado las teorías que han trascendido sobre lo que es la percepción tales como, la socialista que, según Wilhelm Wundt la percepción es considerada como la agrupación de elementos reservados, es decir, mosaico de sensaciones. La cognitiva propuesta por Ulric Neisser y David Mar donde que consideraban que no se podría hablar de cómo la mente responde a ciertos estímulos, la que está centrada en contenidos y estados mentales como representaciones procesadas por los sentidos¹³.

Para comprender el objeto del estudio, es necesario conceptualizar cuidado en este campo y se recurrió a las teóricas de enfermería como son: Kotler, quien lo define como una acción o apoyo que un individuo hace por otro, es

inmaterial y no significa ser propietario de algo, su productividad puede o no estar relacionada con resultados físicos. Asimismo, Fisher & Navarro¹⁴, lo definen como la unión de disposiciones de obra, satisfacción de algún reproche o beneficios que brinda una persona para generar un bien sin esperar algo por la labor ofrecida.

Para Callista Roy¹⁵ el cuidado es una disciplina enfocada en una persona, a quien se le considera como un sistema adaptativo, conformado por estímulos internos los cuales emplea toda su capacidad para adaptarse a su entorno. En el presente estudio la investigadora considera la concepción de cuidado.

La percepción del cuidado, según Gaither¹⁵, para quien este fenómeno es el origen de la relación de apoyo que recibe una persona de la multitud o por parte de otra persona y se almacena como una experiencia. Por lo cual, percepción del cuidado se define como la comprensión de sensaciones externas, que procesa una persona de las actividades que realiza un individuo en beneficio y satisfacción del otro, de manera desinteresada, que pueden ser interpretadas de modo positivo o negativo.

El profesional de enfermería se caracteriza por cuidar la salud de las personas de manera holística, para que puedan lograr un adecuado nivel de bienestar. Por ello, es necesario desarrollar habilidades, algunas de ellas vienen naturalmente en el individuo, otras deben ser adquiridas y mejoradas por medio del aprendizaje, entre las cuales tenemos la creatividad, buena comunicación, responsable, con estabilidad emocional, humilde, rápido, empático, con la capacidad de resolver problemas que se presenten en el momento, con habilidades para relacionarse eficazmente y en la toma de decisiones, estas identifican al enfermero o enfermera lo que lo diferencia de otros profesionales¹⁶.

Según Jean Watson¹¹, el personal de enfermería realiza un sinnúmero de habilidades a diario de su quehacer le resultan indispensables, tal como el autocontrol, entusiasmo, automotivación, empatía, y la presencia de estas

facilitan ordenar sus recursos anímicos los cuales favorecen la habilidad para poder solucionar los problemas, y así establecer relaciones interpersonales de manera armoniosa, que favorecen su rendimiento laboral al interactuar con los sujetos de cuidado.

La percepción de la calidad del cuidado enfermero es fundamental para la recuperación de la salud, por lo tanto, las acciones que del enfermero al realizar cuidados toman en cuenta diferentes dimensiones en las relaciones interpersonales y habilidades técnicas hacia los usuarios, en cuanto a su entorno, al momento de prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar según el proceso salud-enfermedad¹⁷.

Por lo tanto, conocer la calidad del cuidado que brindan en enfermería permitirá revelar la identidad profesional, que perciben los sujetos de cuidado del proceso de habilidades técnicas, encaminado principalmente a la satisfacción de sus necesidades, y mejorar la organización de la disciplina en diferentes instituciones de salud, reorientando las estrategias para una mejora continua¹⁷.

La percepción del cuidado que brinda el profesional de enfermería, se ajustara a diversos sucesos partiendo de la experiencia vivida que se denotaran de manera significativa en el trato humanizado, la comunicación asertiva, la información comprensible y la ayuda del enfermero que facilita a la persona sana o enferma, familia y comunidad, descrita de manera positiva; existirán algunas circunstancias en las que puede ser definida de manera negativa, lo cual se denotara en las dimensiones de habilidad técnica, cuidado humanizado y ambiente laboral¹⁸.

En relación a las habilidades técnicas cabe mencionar que son las destrezas que se poseen para realizar un conjunto de procedimientos relativos a la ciencia, y como usar sus procesos o conocimientos. En esta dimensión, el profesional de enfermería tiene en cuenta la optimización de todo procedimiento y técnica. Lo que pueden ser perjudicadas debido al inadecuado orden desarrollado como puede ser la demora durante su

realización. La incapacidad para solucionar dudas, falta de comprensión, inseguridad en su actuar, demora al realizar procedimientos, indiferencia ante circunstancias de salud; sin embargo, todo esto no debe ser denotado puesto a que la enfermera(o) debe manifestar su capacidad técnica y científica, previniendo situaciones adversas, cuidando la estabilidad de la salud del usuario¹⁹.

Con respecto al cuidado humanizado, el enfermero, por medio de la relación empática y comprensiva, manifiesta interés por auxiliar a las personas que lo necesitan, teniendo en cuenta que el ser humano es un ser holístico y que como tal requiere de un cuidado biopsicosocial donde la gentileza, amabilidad y respeto sean las habilidades que guíen su actuar, lo que debe ser percibido por cuidador y sujeto de cuidado²⁰.

El deficiente diálogo entre la enfermera/o - paciente, el fallo en la generosidad, impaciencia, la poca afectividad y la falta de amabilidad perjudican el cuidado y salud del individuo, como también su percepción. Una percepción desfavorable del cuidado de enfermería produce insatisfacción que lleva a desconfiar de los servicios de salud, causando inseguridad al percibir que no cuentan con un cuidado de calidad, problema que denigra la imagen del profesional de enfermería de forma general, no siendo justo para aquellos profesionales que cumplen su labor con dedicación²⁰.

El ambiente laboral o el entorno influye mucho en el cuidado enfermero de la persona, la falta de privacidad, la incomodidad de como un ambiente desordenado, sin buena ventilación e iluminación, reducido espacio, mala infraestructura, son carencias que generan insatisfacción, puesto que, una de las actividades de enfermería es brindar un medio adecuado, ordenado, limpio, ventilado, bien iluminado, con señales de seguridad, buena estructura y agradable apariencia del profesional, promoviendo adecuado cuidado, libre de riesgos con la protección física del usuario. Todo es percibido e interpretado por las personas de manera positiva o negativa, dependiendo del estímulo que genere satisfacción o insatisfacción²¹.

El presente problema en estudio también ha sido motivo de interés para otros investigadores de la ciencia del cuidado de la salud de las personas, destacando entre ellos el estudio de Lago²², el cual se titula: Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela DR Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, 2017. Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción respecto a calidad en el cuidado enfermero. Mostrando resultados según los parámetros Care Q, del nivel de satisfacción: SIEMPRE en la dimensión anticipación con 84.15 a 73.17%, 19.51 y 10.98% CASI SIEMPRE, finalmente 1.22% tienen respuestas negativas NUNCA. Evidenciando una deficiencia que debe mejorar respecto a seguimientos, monitoreo y procedimientos. Concluyendo en la identificación de un alto nivel de satisfacción en estos aspectos, por otra parte, respecto al indicador facilita y explica se obtuvo un porcentaje satisfactorio bajo. Concluyendo que el/la enfermero/a debe mejorar en estos aspectos.

Para Huera²³, en su estudio sobre Percepción de la calidad y cuidado de enfermería del adulto mayor, Centro Geriátrico de Atención Integral “Sara Espíndola”, Tulcán, Ecuador, 2017. Cuyo objetivo fue identificar la percepción de la calidad y cuidado de enfermería en el adulto mayor. Tubo resultado como: El 50% califico la categoría de accesibilidad como bueno en lo relacionado a manejo del dolor, ya que los procedimientos lo realizan con calidez y calidad; en cuanto a las categorías facilita y explica las consideraron muy bueno; además las categorías de satisfacción e higiene, los adultos mayores la califican como muy bueno y la confianza como bueno. El autor concluye que, la categoría de procedimientos obtuvo la más alta puntuación; mientras que la accesibilidad obtiene una baja puntuación respecto a calidad de cuidado de enfermería; para cumplir con la guía observacional de cuidados específicos hacia los adultos mayores.

Según Joven²⁴, en su investigación titulada Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería de un hospital de III Nivel de la ciudad de Bogotá, Colombia, 2017. El objetivo

principal de describir la percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la unidad de cuidado intensivo Adultos (UCI A). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Como percepción global una media mayor a 83 de los pacientes críticos lo que revela que sí se brinda cuidado humanizado; la dimensión de priorizar al paciente adquirió un 60% de calificación alta como siempre, un 14% casi siempre, un 22% algunas veces y un 4% nunca; en la dimensión de apertura en la comunicación proporcionando educación en salud, se obtuvieron percepciones satisfactorias en 42%, 24% casi siempre, 25% algunas veces, lo restante nunca 9%; se evidencia un favorable cuidado humanizado para los pacientes. El autor concluye que la percepción global encontrada obtuvo una media de 83, develando un alto nivel de satisfacción en el cuidado humanizado; por otro lado la dimensión priorizar al paciente tuvo mayor calificación 90%, por lo que se identificó respeto permitiéndole al paciente sentir cuidado en su integridad; por último la dimensión cualidades del hacer de enfermería logro alcanzar 81.9, lo que indica que los profesionales están atentos en el cuidado de acciones indispensables para cada uno de los pacientes.

Ángeles²⁵, en su estudio sobre Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de Hospitalización Sumi Privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua 2017. El objetivo principal fue determinar la percepción en relación al trato digno en la atención de enfermería. Los resultados muestran 85% conocen los derechos del paciente, el significado de los deberes y un trato digno. El 15% recién conoció los derechos en este Hospital; en cuanto al trato digno brindado por los enfermeros se percibió 36% "Muy Bueno"; el criterio más evaluado "la enfermera le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar" con 99%, seguido por el indicador "la enfermera lo saluda en forma amable" 98%, le continua con un 97% "Lo trata con respeto le ofrece las condiciones necesarias que guardan su intimidad y/o pudor", por debajo se encuentra 95% "La enfermera se dirige a usted por su nombre" y como criterios de menor porcentaje percibidos se encuentran "se presenta con usted" 86 %; un 78% "le enseña a usted y sus familiares de

los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento”. El autor concluye que, las percepciones obtenidas están relacionadas al trato digno vivenciado, por lo que expresara mayor satisfacción en su estadía, por lo que se evalúan las percepciones con un nivel satisfactoriamente alto.

Gonzales y Romero²⁶, en su estudio Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. México, 2017. Su objetivo fue evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres. Los autores obtuvieron como resultados que, de las percepciones satisfactorias en los padres de las atenciones que las enfermeras brindan se consideró como buena 49%; en cuanto a la percepción en la dimensión de monitoreo un 74% la considero como buena; la dimensión de explica y facilita obtuvo un 23% como bueno mientras que 42% como mala y un 35% regular; y la dimensión de necesidad es buena un 72.7%. Los autores concluyen que, las percepciones satisfactorias de la calidad en las atenciones brindadas por los enfermeros son buenas en un porcentaje medio por lo que se puede develar insatisfacción que debe ser mejorada, por ende, existen deficiencias, y en cada dimensión tienen que mejorar más para alcanzar superiores resultados como es en las dimensiones de explica y facilita, anticipa, conforta y mayor interés en los problemas del paciente.

Para Moscoso²⁷, en su estudio titulado Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Perú, 2017. Cuyo objetivo principal fue determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brindan las enfermeras. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Respecto al cuidado humanizado 75% correspondientes a 45 de los pacientes encuestados la categorizan como regular, sin embargo el 18% correspondiente a 11 pacientes la categorizan como buena, mientras que el 6.7% de 4 pacientes restantes la categorizan como mala; en lo que corresponde a cualidades del hacer enfermero para el 68.3% su percepción es regular, para el 25% es buena la percepción y el restante 6.7% tiene mala percepción; y respecto de apertura a la comunicación 75% de las

percepciones es regular, mientras que para el 18.3 % es buena y al 6.7% le parece mala; la última disposición para la atención un 71.7% su percepción es regular, un 18% tienen buena percepción y el otro 10% como mala. El autor concluye que, la muestra califica el cuidado humanizado como regular correspondiente a las atenciones vivenciadas, evidenciado en los resultados de las dimensiones de estudio tales como cualidades del hacer enfermero, apertura de la comunicación enfermero y en disposición para la atención, que deben ser consideradas para mejorar estas deficiencias.

Martínez²⁸, en su investigación titulada El cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina, Hospital Provincial Docente Belén – Lambayeque. Perú, 2017. El objetivo general fue describir, analizar y comprender las percepciones en relación al cuidado enfermero de pacientes. Resultados: Primera categoría: Características del cuidado enfermero, que considera al paciente como ser totalitario y holístico promoviendo la integridad e individualidad, reconociendo su condición con empatía respecto a su cuidado, lo cual implica responsabilidad de cumplimiento durante su desempeño laboral, teniendo como subcategorías: Percepciones del cuidado personalizado, el cual no es fácil que el paciente lo perciba positivamente en su evaluación respecto a su calidad, sin embargo hay una percepción global positiva en los pacientes referente al cuidado brindado; en la responsabilidad del rol profesional se evidencia la solidaridad, responsabilidad, en el servicio para brindar un cuidado integral es percibido más desde el punto de vista asistencial ligado a la manera en que realizan sus tratamientos y procedimientos, siendo percibidos como positivos al cumplirse oportunamente. Segunda categoría habilidades sociales apreciadas como obligatorias, donde resalta la competencia comunicacional y su sensibilidad humana o empatía, sus subcategorías: Rompiendo las limitaciones para su comunicación efectiva, siendo este fundamental en el cuidado al relacionar al enfermero y paciente, basada en respeto, comprensión, escucha activa, las cuales al ser percibidas positivamente brindan satisfacción. El autor concluye que, se identificaron características principales de las percepciones positivas de los pacientes en su cuidado como responsabilidad, puntualidad en los procedimientos y

administración de medicamentos, las habilidades técnicas como solidaridad, escucha activa, empatía, brindar información oportuna, afectividad y buen trato fortaleciendo la seguridad y confianza que los pacientes necesitan; asimismo, se reconocieron percepciones no favorables y limitaciones debido a deficiencias en la continuidad y uniformidad del cuidado debido a que algunas enfermeras cumplen y otras no.

Pacheco²⁹, en su estudio titulado Percepción sobre la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al servicio CRED del C.S. Márquez Callao. Perú, 2017. El objetivo principal fue determinar el nivel de percepción sobre la calidad de atención de enfermería. Los resultados obtenidos por el autor fueron los siguientes: El 62% de la muestra perciben un desfavorable cuidado humanizado, un 24% lo perciben como regular y el restante 14% como favorable; la dimensión oportuna obtiene un porcentaje mayor desfavorable; asimismo la dimensión de seguridad obtiene un porcentaje desfavorable; en cuanto a percepción sobre calidad de atención enfermero obtuvo un mayor porcentaje desfavorable. El autor concluye que, la percepción sobre calidad de atención enfermero tiene un nivel mayor desfavorable, evidenciando carencia entre la comunicación enfermera-paciente; la dimensión humana es percibida como desfavorable en respuesta a la falta de amabilidad, explicación de los procedimientos a ejecutar, carencia de saludo cordial y desatención individual; asimismo la dimensión oportuna es desfavorable debido a que la enfermera demuestra falta de escucha y carece de empatía; también la dimensión de seguridad es desfavorable dado que el ambiente donde la enfermera realiza la atención mantiene un constante ruido, además la enfermera no muestra seguridad.

Camargo y Taípe³⁰, mencionan en su estudio titulado Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, Lima. Perú, 2017. El objetivo general planteado fue determinar la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado enfermero. Los resultados obtenidos por el autor frente la calidad de cuidado es favorable un 90%, mientras que el restante 10% desfavorable; la percepción frente la dimensión técnico-

científica es favorable en 88.2% ya que se desempeña una labor adecuada; la dimensión humana es favorable 94.5% respecto al buen trato, respeto, confianza; la dimensión entorno es favorable un 93.6% caracterizado por la limpieza y orden, iluminación, ventilación. Los autores concluyen que la percepción frente la calidad de cuidado enfermero vivenciados en el tiempo de hospitalización de sus menores hijos en las dimensiones de estudio es favorable.

Para Córdova³¹, en su investigación titulada Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador. Perú, 2018. El autor planteo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción. Los resultados encontrados por el autor muestran que la calidad del cuidado enfermero obtiene bajo nivel en 76,8% de la muestra y nivel medio en 23,2%; en la dimensión humano: obtuvo un nivel bajo 67,4%, medio 31,2% y alto 1,4%; la dimensión oportuna: obtuvo un nivel bajo 84,8%, nivel medio 15,2%; la dimensión seguridad obtuvo un nivel bajo 79%, medio 18,1% y 2,9% alto; obteniendo así 52,2% de bajo nivel de satisfacción. El autor concluye, la percepción de la calidad del cuidado en los padres obtuvo un nivel bajo global, evidenciando deficiencias considerables que deben ser mejoradas.

Vilcas³², en su estudio sobre Percepción del Familiar Acompañante con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería al Niño Hospitalizado en Servicio de Pediatría del Hospital Emergencias Grau, 2018. Lima – Perú. El objetivo establecido por el autor fue determinar la percepción del familiar respecto a la calidad del cuidado enfermero. Como resultados las percepciones globales respecto al cuidado de enfermería el 55% deleva una calidad baja, el 25% su percepción es media y el restante 20% es alta; asimismo su dimensión técnico-científico 39% mantiene percepción alta, el 35% es medio y el 26% restante es bajo; en la dimensión humano el 41% es bajo, el 33% es medio y el restante 26% es bajo; y en la dimensión humano el 48% es medio, el 31% es bajo y para el 21% es alto. El autor concluye que, la calidad del cuidado que proporcionan los enfermeros es baja

reflejada en los resultados de cada una de las dimensiones propuestas.

Según Franco y Zapata³³, en su investigación titulada Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED – Centro de Salud Pampa Grande. Perú, 2017. El objetivo fue develar el cuidado que brinda la enfermera. Cuya muestra fue 25 madres. la investigación es de tipo cualitativa. Los resultando obtenidos por los autores muestran que en la categoría dimensión técnica se obtuvieron subcategorías: percibiendo competencias del cuidado enfermero brindado, expresión de reproches del actuar enfermero; asimismo en la categoría dimensión humana se obtuvo, Percepción de un cuidado humanizado de enfermeras, Percibiendo desconfianza y deshumanización en el cuidado; también la dimensión entorno obtuvo las subcategorías Percepción de agrado y conformidad frente entorno laboral, expresión de discomfort y descontento respecto al consultorio. Los autores concluyen que, las madres perciben en la dimensión técnica un cuidado eficiente, sin embargo, expresan también falta de disposición y puntualidad; mientras que en la dimensión humana se identifica al cuidado como cortés y con una tención justa, favoreciendo la relación enfermera-madre-niño, aunque manifiestan que algunos profesionales de enfermería son impacientes e incomprensibles, no demostrando empatía; del mismo modo en la dimensión del entorno expresan que consultorio es chico, además de contener insuficientes materiales.

Saavedra y Bustamante³⁴, en su estudio titulado Satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera(o) en el servicio de Medicina Hospital Regional II – 2 Tumbes 2017, Perú. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero. Los resultados obtenidos por los autores muestran que el nivel de satisfacción respecto al Cuidado obtiene un 47% bajo, medio con 23% y un 30% alto; asimismo los cuidados de estimulación que brindan obtuvieron un 47% de nivel bajo, 17% medio y un 36% alto; el cuidado respecto a continuidad y consecución en la vida brindado resulto 40% bajo, 37% alto y 23% medio; el resguardo de autoimagen obtuvo un 37% como nivel bajo, un 33% como alto y un 30%

medio. Los autores concluyen que se pudo determinar un nivel de percepción bajo respecto a satisfacción en el adulto mayor hospitalizado con 47%, reflejado en sus respectivas dimensiones de estudio.

Orellana y Pesantes³⁵, mencionan en su investigación Percepción de pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería. Servicio de Medicina. Hospital Regional II-2 “Jamo”. Tumbes, Perú, 2018. El objetivo principal fue develar la percepción del cuidado humanizado enfermero. Los autores muestran como resultados que, en cuanto al cuidado enfermero es positiva reflejado por subcategorías percepción según comunicación, escucha activa, y contacto visual; las percepciones describen buen trato humano; se identificó percepciones satisfactorias del trabajo de los profesionales; al mismo tiempo se develo insatisfacciones respecto al cuidado porque algunos enfermeros son déspotas, poco comunicativos, malhumoradas, desatentas, mecánicas. Los autores concluyen que el estudio ha develado percepción global positiva del cuidado que se brinda en las personas hospitalizadas, tal como la dimensión comunicación en donde se argumenta que la enfermera mantiene una comunicación sana y efectiva; en la dimensión de escucha activa se percibió que se acude de inmediato al llamado de ayuda y con ello generan seguridad; y en la dimensión contacto visual se tuvo una muy buena percepción argumentándose sentimientos de satisfacción con el trato que se brinda en la estadía.

Mendoza y Ocampos³⁶, en su estudio sobre Percepción de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital Regional MINSA Y ESSALUD. Tumbes – 2018, Perú. El objetivo fue determinar la percepción de las Personas hospitalizadas. Los resultados obtenidos por los autores muestran que la percepción global respecto al cuidado que brinda los enfermeros de la muestra del hospital MINSA obtuvo un 82% como buena y un 18% como regular; la muestra del hospital ESSALUD percibió el cuidado enfermero como buena con un 65%, como regular un 30% y como mala un 5%. Los autores concluyen que del total de las percepciones respecto al cuidado de enfermería obtuvo el porcentaje

mayor con 82% el JAMO y con solo 65% el ESSALUD por debajo, lo cual refleja la insatisfacción de los pacientes en los dos ambientes.

Sandoval, en su trabajo de investigación titulado titulada Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional II - 2 – Tumbes, Perú 2018. El objetivo principal fue determinar cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención brindada. Los resultados encontrado muestran que la percepciones respecto a calidad de atención que se brinda un 38% como favorable, el 13% medianamente favorable, un 17% medianamente desfavorable, y el restante 32% es desfavorable; la percepción frente al componente interpersonal se obtuvo favorable un 48%, medianamente favorable 13%, 30% medianamente desfavorable 30%, y 9% desfavorable; y frente al componente entorno es 31% desfavorable, frente a 30% favorable, medianamente favorable 13%, y un 26% medianamente desfavorable. El autor concluye que una percepción favorable un 38% que se brinda calidad en el cuidado por enfermeros, lo cual indica que se debe mejorar el buen trato, la mejora del ambiente tanto en iluminación, ventilación, adecuado, sin ruidos, además que el personal sea más amable, respetuoso, empático, brinde confianza y seguridad³⁷.

En conclusión, cada uno de los estudios tienen similitudes con el tema por investigar, en ellos se muestra la realidad del problema frente al cuidado que brindan profesionales enfermeros(as) en los diferentes establecimientos de salud y con distintas poblaciones.

Con esta información la investigadora considera que la percepción del cuidado es la comprensión de sensaciones externas que procesa una persona de las actividades que realiza un individuo en beneficio y satisfacción del otro, de manera desinteresada, las cuales pueden ser interpretadas de modo positivo o negativo.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para poder lograr los objetivos de estudio, se optó por la investigación cualitativa que permitió describir la percepción del usuario respecto de los cuidados enfermeros, que por ser de carácter intrínseco no son posibles de cuantificar o medir, pero si pueden ser expresadas por los usuarios y develadas siguiendo el enfoque fenomenológico, que permitió develar la percepción que se buscaba conocer respecto del cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud Pampa Grande.

Para acceder a la población de estudio se solicitó permiso al encargado, para establecer el consentimiento para poder realizar las entrevistas, y poder obtener con fidelidad la información necesaria.

Se cumplió además estrictamente con las etapas que comprende este enfoque de investigación cualitativa.

Descripción fenomenológica: Facilitada por el conocimiento de la realidad en que se presenta el fenómeno en estudio, por la investigadora, al haber desarrollado actividades de cuidado enfermero, facilitando su integración al desarrollar la investigación y poder describirlo, facilitando su comprensión e interacción con los sujetos del estudio en el centro de salud de Pampa Grande, facilitando la descripción real del contexto y la percepción del cuidado enfermero. El que cuenta con 15 profesionales de enfermería; 04 en el Tópico de emergencia; 04 en área COVID-19, 02 en CRED, 03 inmunizaciones 02 el programa TBC. Cada área cuenta con infraestructura y logística propia.

La reducción fenomenológica: Se llevó a cabo después de la obtención de los discursos obtenidos mediante la entrevista individual a profundidad, al realizar su transcripción fidedigna del lenguaje oral al escrito, discursos relatados de acuerdo al conocimiento y vivencias de cada ser humano

entrevistado y su percepción del objeto de estudio, en el que han empleado todos sus sentidos, experiencias previas, con una aproximación empírica de su percepción del cuidado enfermero, en la institución en estudio. Según Husserl, se dio campo a la experiencia, lo que se logró con la reducción y análisis de juicios descriptivos de los discursos que se obtuvieron, se lograron encontrar varias verdades, de acuerdo a los objetivos de la investigación. Reducción en unidades de significado que se constituirán en los resultados requeridos de la investigación.

Interpretación fenomenológica: Se consiguió mediante el análisis de las taxonomías obtenidas de los discursos, que reflejaron la percepción de los usuarios frente al cuidado del profesional de enfermería, considerando en este momento la intencionalidad, es decir, la que viene de la conciencia del ser del otro (sujeto que interactúa en conjunto) y la que viene de la conciencia de la investigadora, permitió conocer la realidad, en este caso la percepción del cuidado, englobando significativamente los aportes, en los discursos escritos y leídos hasta comprender las unidades de significado respetando el lenguaje empírico y ético. Se respetó los aspectos emocionales y la ética de las respuestas.

Análisis fenomenológico: El análisis de las descripciones abarcó momentos que permitieron lograr interpretar y conocer el fenómeno descrito, para lo que se empleó el método de análisis cualitativo de Martínez Vicardo (1990): Mediante el sentido de todo, se leyeron los discursos que obtenidos mediante la entrevista individual a profundidad de manera anónima y confidencial, pasando de la palabra oral a la escrita, obteniéndose las categorías que permitieron comprender las percepciones de los usuarios expresados verbalmente y develados en las categorías resultantes de la descontextualización de los discursos vivenciales de las personas en estudio.

3.2. Población y muestra

Población

En el presente estudio se consideró como población al promedio de usuarios asistentes al Centro de Salud Pampa Grande, siendo un aproximado de 30 por día, que diariamente acuden y en forma aleatoria.

Muestra

El tamaño de la muestra se determinó en 14 sujetos de cuidado, por saturación de los discursos cuando comenzaron a repetirse y no aportaban información nueva a la investigación.

En todo momento se respetaron los criterios de selección planteados en el proyecto del estudio: Priorizando a los que aceptaron participar voluntariamente, firmando el consentimiento informado.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó como técnica la entrevista individual a profundidad, con la guía de entrevista semiestructurada, (anexo 2) mediante la pregunta motivadora, planteada a los pobladores que acuden al centro de salud de Pampa Grande y son atendidos por profesionales de enfermería, asimismo, se consideró la observación como técnica de complemento en la obtención de información y el instrumento empleado fue el cuaderno de campo. (Anexo N^o 03).

Instrumentos validados mediante ensayo y error, o llamada también “Bola de nieve” aplicándola a un grupo de sujetos que no formaron parte de la investigación. Realizando la entrevista semiestructurada a profundidad para obtener los discursos.

Se validó el instrumento realizando las entrevistas con la guía semiestructurada a un grupo de pacientes que no forman parte de la población en estudio, que aceptaron la grabación y el registro en el cuaderno de campo, al extraer las taxonomías, ellas permitieron la construcción de las unidades de significado con las que se construyeron categorías que permitían alcanzar los objetivos planteados.

El procedimiento para el recojo de información se llevará a cabo en el siguiente orden:

- a. Se obtuvo el consentimiento informado (Anexo N°01).
- b. Se realizó la recolección de los discursos grabados empleando como técnica la entrevista individual a profundidad y aplicando como instrumento la guía de entrevista semiestructurada (Anexo N°02).
- c. Durante las entrevistas se realizó los registros correspondientes a lo observado del lenguaje corporal del entrevistado en el cuaderno de campo (Anexo N°03).

3.4. Aspectos éticos

En toda investigación que involucre seres humanos se ha normado principios éticos por la Ley N° 011-2011-JUS, establecida en el Perú para las carreras de salud.

- 1. Principio de defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad.** El sujeto de cuidado que acude al centro de salud de Pampa Grande como sujeto de investigación fue valorado, considerando su principio de dignidad humana.
- 2. Principio de primacía del ser humano y de defensa de la vida física.** – En este estudio dirigido al poblador que acude al centro de salud de Pampa Grande, se buscó en todo momento su bien y salvaguardarlo del mal.
- 3. El principio de autonomía y responsabilidad personal.** – De acuerdo a su aplicación científica, se respetó en todo momento la libertad y autonomía, incluso se le dio la oportunidad de revocar su consentimiento si fuera el caso sin perjuicio alguno para la persona humana.
- 4. Principio de beneficencia y ausencia de daño.** – La investigadora considero en todo momento la develación de lo que el sujeto de cuidado percibe, teniendo en cuenta su integridad individual y social.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

CATEGORÍA I: PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO POSITIVO.

Subcategoría I.1.- Percepción positiva de carácter auditiva.

Subcategoría I.2.- Percepción positiva de carácter social.

Subcategoría I.3.- Percepción positiva de carácter táctil.

Subcategoría I.4.- Percepción positiva visual.

CATEGORÍA II. PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO NEGATIVO.

Subcategoría II.1.- Develando percepción sensorial negativa.

Subcategoría II.2.- Develando percepción organizacional negativa.

Subcategoría II.3.- Develando percepción de interpretación negativa.

CATEGORÍA III. DEVELANDO PERCEPCIÓN NEUTRA DEL CUIDADO ENFERMERO.

4.2. Discusión

La percepción es la manera como se interpreta la información externa e interna, que recibida a través de los sentidos, de manera que adquieren significado humano, por lo que durante la investigación se pudo percibir un entorno con efectos contradictorios que motivaron percepciones humanas positivas y negativas dando lugar al surgimiento de la primera categoría³⁷.

CATEGORÍA I: PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO POSITIVO.

Las referencias teóricas obtenidos de los discursos según las unidades de significado han permitido conocer percepciones positivas de los sujetos que acuden al centro de salud Pampa Grande del cuidado enfermero, así lo dicen los sujetos de cuidado en las siguientes taxonomías:

En el estudio de Lago²², titulado Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, 2017. El autor obtuvo como conclusión que la identificación de un existe un alto nivel de satisfacción en los aspectos relacionados con la percepción.

Por otro lado, para Martínez²⁸, titulada El cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina, Hospital Provincial Docente Belén – Lambayeque. Perú, 2017. El autor concluye que, se identificaron características principales de las percepciones positivas de los pacientes en su cuidado.

Ángeles²⁵ en su investigación titulada Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de Hospitalización Sumi Privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua 2017. El autor concluye que, las percepciones obtenidas están relacionadas al trato digno vivenciado, por lo que expresara mayor satisfacción en su estadía.

Subcategoría I.1.- Percepción positiva de carácter auditiva. Es la sensibilidad de oír estímulos sonoros, en este caso las palabras que se perciben e interpretan mediante las ondas de frecuencia audibles transmitidas por aire u otro medio, mediante las palabras. Como describe su percepción, Satisfecha, en la siguiente taxonomía¹⁰.

“... si son muy buenas las enfermeras y enfermeros que visten de turquesa, los pobrecitos, si ellas son las que me ponían la medicina que el doctor me indicaba, yo preguntaba para que porque tenía miedo y me explicaban porque tenía mucho miedo, no he tenido malas experiencias...”
(Satisfecha)

“... No he tenido ningún inconveniente siempre han estado a la vanguardia, siempre pendientes, me han atendido bien, cumple bien su trabajo, son comunicativos, para mí las enfermeras están haciendo con vocación, siempre son atentos y brindan información...” (Pensativa)

“... hay enfermeros que trabaja acá que, tienen amabilidad y están capacitados para atender, tienen un trato humano, dan buen trato al paciente...” (Nervioso)

La percepción del cuidado, según Gaither¹⁵, para quien este fenómeno es el origen de la relación de apoyo que recibe una persona de la multitud o por parte de otra persona y se almacena como una experiencia. Por lo cual, percepción del cuidado se define como la comprensión de sensaciones externas, que procesa una persona de las actividades que realiza un individuo en beneficio y satisfacción del otro, de manera desinteresada, que pueden ser interpretadas de modo positivo o negativo.

Subcategoría I.2.- Percepción positiva de carácter social, es un proceso cognitivo, en el que está en juego el reconocimiento, interpretación y significado

relacionado con el contexto en la dimensión física y sociocultural del ser humano. Así lo devela en su precepción Calmado cuando dice¹⁰:

“... bueno positiva porque hay enfermeras nuevas, jóvenes que, si son bien atentas ... amables, entran ahí que estuve de paciente entran sonriendo, saludan son educadas, son bien amables...son humanas en su trato” (Calmado)

La cordialidad es social cuando la persona siente este trato de carácter social ayuda a una buena relación. Enfermero/a.- Sujeto de cuidado.

“... ahí me atendió la enfermera muy bien, me refirieron al hospital por un problema de la próstata y las enfermeras de Pampa Grande son muy cordiales y muy buenas ...” (Contento)

La percepción de la calidad del cuidado enfermero es fundamental para la recuperación de la salud, por lo tanto, las acciones que del enfermero al realizar cuidados toman en cuenta diferentes dimensiones en las relaciones interpersonales y habilidades técnicas hacia los usuarios, en cuanto a su entorno, al momento de prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar según el proceso salud-enfermedad¹⁷.

Subcategoría I.3.- Percepción positiva de carácter táctil. – Según Garrido Landívar es la capacidad que permite a los individuos decepcionar, interpretar e integrar las sensaciones recibidas por las terminaciones nerviosas situadas en la piel, así pueden ser: ásperas, suaves, firmes, de cariño y aceptación, las que relacionadas con la estimulación de la piel especialmente de la mano, despiertan contacto con objetos o la piel de otras personas desarrollando una presión positiva que determina e incluso condiciona la adquisición de aprendizajes y apoyo importante con los diferentes tipos de percepción que son importantes para el desarrollo de las relaciones con el ámbito de cada individuo y su entorno. Develado en la percepción que se manifiesta en la siguiente taxonomía¹³:

“... el cuidado que brindan aquí las enfermeras son buenas, no he tenido problemas, me han atendido bien. La enfermera que me atiende me recibe, me da la mano, me realiza preguntas, me pasa con el doctor y luego me cuida, me acostó en la camilla, pone su mano en mi hombro y realiza procedimientos, toma muestras de análisis, me puso suero con suavidad y me explica todo mi tratamiento, me atendía bien, me conduce con sus manos, así me parece que son buenas las que me han atendido, a mí y a mis y mis amigas ...” (Complacido)

“La enfermera, si me ha atendido bien, con sus cuidados que son buenos, acá las enfermeras son amables, consideradas, me dan la mano, me ponen la mano en el hombro, me escuchan, si me han atendido bien siempre...” (Preocupado)

“... me han tocado buenas enfermeras que me ha atendido bien, con buen tacto en los procedimientos, me explicaban lo que iban hacer y me hacían conversación, para que muy buena la enfermera, de una me puso la vía, no fallo” (Encantada)

Con respecto al cuidado humanizado, el enfermero, por medio de la relación empática y comprensiva, manifiesta interés por auxiliar a las personas que lo necesitan, teniendo en cuenta que el ser humano es un ser holístico y que como tal requiere de un cuidado biopsicosocial donde la gentileza, amabilidad y respeto sean las habilidades que guíen su actuar, lo que debe ser percibido por cuidador y sujeto de cuidado²⁰.

Subcategoría I.4.- Percepción positiva visual. La percepción se define como un proceso psicológico mediante el cual los seres humanos reciben información externa sobre los objetos de su entorno mediante la vista, a través de la luz, que actúa como medio. Percepción develada en lo que expresa Tranquila en la siguiente unidad de significado¹².

“... a la enfermera la identifico por su uniforme turquesa y de ellas no tengo ningún maltrato, ninguna mala experiencia. Ellas me explican mi tratamiento y como debo cuidarme en casa, veo el mismo trato por igual para con los demás por eso puedo percibir que el cuidado que brinda las enfermeras y enfermeros de Pampa Grande, son todo bien y hacen bien su trabajo acá...” (Tranquila)

“Claro, las enfermeras de acá de Pampa Grande he visto que atienden bien, nunca he tenido problemas, incluso me han ayudado cuando me han referido al hospital ..., brinda un trato correcto, adecuado y me dan buena información para la forma como tomo mi medicina, si me brinda un cuidado espectacular...” (Comprensivo)

La definición de Franco & Zapata, para quienes la percepción es un proceso en el cual cada persona capta información del exterior mediante los sentidos teniendo en cuenta experiencias, estímulos y aprendizajes vivenciados; dando lugar a la formación de conocimientos positivos o negativos¹¹.

Así como se han identificado percepciones positivas basadas en experiencias de vida positivas, en los momentos de una enfermedad cuando han acudido al Centro de Salud de Pampa Grande; del mismo modo, la percepción humana devela en este estudio percepciones de carácter negativo, según las experiencias de vida, surgiendo la segunda categoría.

CATEGORÍA II. PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO NEGATIVO

El proceso de percepción tiene tres etapas: Estimulación sensorial y selección, organización e interpretación. La etapa de percepción sensorial determina como desarrollamos imágenes del mundo que nos rodea, mediante los sentidos y están basados en experiencias vivenciadas formando conocimientos negativos como se evidencia en la taxonomía⁶.

“... Las enfermeras adultas ya mayorcitas que ya tienen bastantes años trabajando en el centro de salud no son tan amables, no son atentas y prefieren mandar a las más jóvenes; pude percibir que estaban tratando mal a una señora, poniéndole apodos a su mamá (quejumbrosa, viejita) y parece que ella necesitaba buen trato y sin apodos...” (Amable)

Para Gonzales y Romero²⁶ en su estudio de Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. México, 2017. Los autores concluyen que, las percepciones satisfactorias de la calidad en las atenciones brindadas por los enfermeros son buenas en un porcentaje medio por lo que se puede develar insatisfacción que debe ser mejorada, por ende, existen deficiencias, y en cada dimensión tienen que mejorar más para alcanzar superiores resultados.

Moscoso²⁷ en su estudio titulado Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Perú, 2017. El autor concluye que, la muestra califica el cuidado humanizado como regular correspondiente a las atenciones vivenciadas.

Según Pacheco²⁹ en su investigación titulada Percepción sobre la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al servicio CRED del C.S. Márquez Callao. Perú, 2017. El autor concluye que, la percepción sobre calidad de atención enfermero tiene un nivel mayor desfavorable.

Subcategoría II.1.- Develando percepción sensorial negativa. - Por lo que se pudo evidenciar como percepción sensorial negativa lo expresado por Nervioso.

“El cuidado del profesional de enfermería de este centro de salud Pampa Grande, he podido percibir por experiencia, que no son muy buenas, ya sea en el trato; hay enfermeras que gritan no sé si tendrán problemas en su casa ... vienen de mal humor y deben

tener mejor trato preparadas, sino el enfermo va a salir peor...cuando se acercaban a los enfermos ponían cara de miedo...” (Nervioso)

“...pude percibir enfermeras que son alzaditas, por así decirlo llegan, solo dicen voy a tomarle la presión y me ponen eso en el brazo, se van así nomás ...sin decir, sin explicar estoy bien o estoy mal ...otras que llegan, se ponen a hablar por celular y no atienden, algunas son déspotas, mala gracia, se ponen a renegar...” (Calmada)

La definición de Franco & Zapata, para quienes la percepción es un proceso en el cual cada persona capta información del exterior mediante los sentidos teniendo en cuenta experiencias, estímulos y aprendizajes vivenciados; dando lugar a la formación de conocimientos positivos o negativos¹¹.

Subcategoría II.2.- Develando percepción organizacional negativa. La que es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades y/o cargos, cuando no se cumplen se puede considerar causales de esta subcategoría, como es evidenciado en la taxonomía de Calmado.

“...si no las apoyamos rápido, no saben bien su trabajo, me hincan varias veces, a pesar que la posta es un lugar pequeño, me parece que deben aumentar más enfermeras para que atiendan más rápido...” (Calmada)

“... hay personal que trabaja acá, son poco amables..., porque las enfermeras que trabajan acá y son nombradas no le brindan al paciente el cuidado debido, ... se necesitan que vayan cambiando de personal, creo que las que recién están saliendo tienen mejor trato ... eso está mal, creo que deberían tener más de conciencia para atender bien ...” (Amable)

“... hubo una señora de vestimenta turquesa que al ver a las personas desordenadas y sentadas juntas hablo bien fuerte y pidió orden por turno, yo pienso que fue ruda, hablaba fuerte como militar, así empezaron a atender...”
(Complacido)

Conocer la calidad del cuidado que brindan en enfermería permitirá revelar la identidad profesional, que perciben los sujetos de cuidado del proceso de habilidades técnicas, encaminado principalmente a la satisfacción de sus necesidades, y mejorar la organización de la disciplina en diferentes instituciones de salud, reorientando las estrategias para una mejora continua¹⁷.

Subcategoría II.3.- Develando percepción de interpretación negativa. - La interpretación es una actividad humana tan antigua como la traducción; que quiere decir explicar o declarar algo en un sentido, es expresar o concebir una realidad de un modo personal, como lo develado en esta subcategoría.

“Mi percepción del cuidado de los enfermeros y enfermeras de acá es negativa, algunas enfermeras quieren hacerse dueñas las que visten de uniforme turquesa ... percibo que los/as enfermeras/os vienen estresados/as, con mala cara, aunque tengan cólera deben mostrar su mejor cara, aunque sean feos, se muestra buena cara ..., los problemas los deben dejar en su casa o en la puerta de la posta, yo los identifico por su uniforme turquesa... la enfermera también tenía cara de brava y molesta, hablaba duro y gritando ...” (Enojada)

“... cuando vengo a la posta y saco cita, hay desorganización y no atienden como es debido, a veces se hacen del rogar, cuando realizo alguna pregunta, me dicen espérate estoy ocupada y no hay buena atención acá en la posta ...no le digo que me atienda como una reina, pero me jaloneo, rara vez vengo a la posta porque no te atienden normal, te tratan como cualquier cosa, el caso es que no te atienden bien...” (Incomoda)

Para Callista Roy¹⁵ el cuidado es una disciplina enfocada en una persona, a quien se le considera como un sistema adaptativo, conformado por estímulos internos los cuales emplea toda su capacidad para adaptarse a su entorno. En el presente estudio la investigadora considera la concepción de cuidado.

El estudioso Gonzales dice, la percepción es un proceso que capta la información del exterior mediante los sentidos, considerando aprendizajes vivenciales, la persona toma percepción relacionando los estímulos con sus características personales clasificándolos como interpretación facilitando la organización de sus estímulos que depende de factores internos, esta dualidad de percepción ha permitido el surgimiento de la tercera categoría⁸:

CATEGORÍA III. DEVELANDO PERCEPCIÓN NEUTRA DEL CUIDADO ENFERMERO

La percepción neutra, se da en virtud de que el ser humano se relaciona constantemente con los individuos de su entorno, este tipo de percepción lo ayuda a obtener conclusiones con respecto al análisis e interpretación que realiza de los comportamientos de ellos para lo cual es necesario que haya 3 componentes: Un estímulo para percibir el cuidado enfermero en el centro de salud Pampa Grande. Proceso perceptivo manifestado en los discursos de las personas entrevistadas y la experiencia perceptiva develada por los sujetos de estudio y que son evidenciados en la siguiente taxonomía:

“... pude percibir que no solo una, ni dos chicas, deben atender, tienen que haber varios profesionales de enfermería, para que puedan atender y que no sucedan cosas, como que se mueran las personas en nuestras manos por estar esperando que salga una después de otra, no atienden, conversan con los colegas. Pude observar que a una señora la habían insultado y era primera en la fila, pese al reclamo de todos, no le dieron la preferencia y se echó a llorar porque le dijeron no la iban a atender, porque hay mucha gente” (Molesta)

Por su parte, Gonzales¹² define a la percepción como una imagen mental en la persona formada por experiencias y necesidades, que va seleccionando, organizando e interpretando; la persona toma como percepción estímulos relacionados a sus características personales; luego organiza los estímulos, clasificándolos en la mente como mensajes; por último se produce la interpretación que facilita la organización de sus estímulos en significados, esto dependiendo de factores internos, es decir, que depende de sus experiencias o interacciones vivenciadas con su entorno.

V. CONCLUSIONES

1. La percepción de los cuidados de los enfermeros en el centro de salud de Pampa Grande se develó de acuerdo a la experiencia vivencial de los pacientes cuando acuden en busca de atención y se da de acuerdo a la relación que establecen con el profesional de enfermería ya sea esta positiva, negativa o neutra.
2. La percepción positiva por parte de los usuarios estuvo compuesta por el aspecto auditivo, táctil, social y visual, siendo estas características que primaron en cada uno de los participantes, mostrando la calificación ante la atención que se brinda dentro del establecimiento de salud.
3. Por otro lado, la percepción negativa que mostraron las personas que asistieron al centro de salud Pampa grande estuvo relacionada con el aspecto sensorial, los criterios organizacionales y la interpretación del servicio brindado. Esto se encuentra relacionado directamente con características ambientes y personales, las cuales son determinantes en el tipo de percepción organizacional de los pacientes respecto de los cuidados enfermeros.
4. Finalmente, la percepción neutra mostrada por los pacientes, se deriva al trato brindado por parte del profesional de enfermería, las acciones y las actitudes. Según lo encontrado en los discursos, la evaluación por cada persona se realiza en relación a lo que se vive, y a lo ha observado, lo cual no fue influyente para poder clasificar la percepción de forma positiva o negativa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los resultados obtenidos evidenciaron científicidad en la forma de percibir los cuidados enfermeros del Centro de Salud de Pampa Grande, estos tendrán que ser conocidos por el grupo de profesionales de enfermería involucrados con el fenómeno social, para que puedan conocer la forma la percepción que tienen los usuarios ante su atención.
2. A la Dirección Regional de Salud, brindar atención adecuada a los llamados de atención por parte de los usuarios que asisten a los establecimientos de salud a recibir sus atenciones. También, considerar realizar evaluaciones a los profesionales de salud, esto para evidenciar el trato que este brinda dentro de las áreas correspondientes, con la finalidad de preservar y mejorar la percepción de la población.
3. A las instituciones formadoras de los futuros profesionales de enfermería incrementar los conocimientos teórico-práctico del ser humano y su autoconocimiento. También, como sugerencia, fomentar el incremento de investigaciones similares en los diferentes centros de salud del departamento de Tumbes, encomendando a los profesionales de enfermería a superar sus fallas y desarrollar un buen trato humano, con superación personal y profesional, que les permita proyectar una imagen humana ante la percepción de los pacientes sobre su actuar. Con pleno conocimiento de la naturaleza humana.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. López A. Enfermería en Urgencia: Una Visión Global. [Internet]. 2º Ed. España: MAD; 2011 - [citado el 03 de julio del 2022]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_Cardenas_Matto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Organización Mundial de Salud (OMS). Informe sobre la salud en el mundo 2001. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas. [Internet]. Ginebra; 2001 - [citado el 03 de julio del 2022]. Disponible en: http://www.who.int/whr/2001/en/whr01_es.pdf
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Área de Fortalecimiento de Sistemas de Salud. Unidad de Recursos Humanos para la Salud. "Regulación de la Enfermería en América Latina". [Internet]. Washington, D. C: OPS, 2011 - [citado el 03 de julio del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/nursing-regulacion-alatina-2011-esp.pdf>
4. Álvarez D. Enfermería en América Latina: una mirada al horizonte. [Internet]. bdigital. 2015 - [consultado el 14 de julio del 2022]. Vol. 33, Núm. 2. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/37032/60896>
5. Santana J, Silva A, Minamisava R, Bezerra A, Sousa M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. [Internet]. 2014 - [citado el 14 de julio del 2022]; 22 (3); 454-60. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-latino-americana-de-enfermagem/articulo/calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-y-satisfaccion-del-paciente-atendido-en-un-hospital-de-ensenanza>
6. Espino M. Panorama nacional de la investigación en enfermería. [Internet]. Ministerio de Salud – Revista de Enfermería IMSS. [citado el 15 de julio del 2022]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio->

[969738](#)

7. Palacios L. Cuidado humanizado enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT TACNA – 2012. [Internet]. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grommann – Tacna; 2013 - [citado el 16 de julio del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/326>
8. DiarioCorreo.pe. Pésima atención de los hospitales regional y EsSalud. [Internet]. Perú; 2015 - [citado el 19 de julio del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
9. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. Metodología de gestión productiva de los servicios de salud - Introducción y generalidades. [Internet]. Washington, D.C, 2010. 44 p. [citado el 20 de julio del 2022]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=4531:2010-metodologia-gestion-productiva-servicios-salud-introduccion-generalidades&Itemid=3535&lang=es
10. Arias C. Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. [Internet]. 2006 - pág. 9-22. [citado el 25 de julio del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4907017.pdf>
11. Franco M y Zapata J. Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED- C. S Pampa Grande – Tumbes 2017. [Internet]. [Tesis Pregrado]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017 - [citado el 26 de julio del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/61>
12. Gonzáles M. La percepción. [Internet]. México, 2002. [citado el 27 de julio del 2022]. Disponible en: https://rincóndelvago.com/percepción_3html
13. Filosofiadelpastor.files. Teorías perceptivas. [Internet]. PDF. Pág. 3-10. [citado

el 27 de julio del 2022]. Disponible en:
<https://filosofiadelpastor.files.wordpress.com/2017/01/teorc3adas-perceptivas1.pdf>

14. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. [Internet]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2005 - [citado el 28 de julio del 2022]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
15. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital Regional De Cajamarca – 2015. [Internet]. Cajamarca – Perú. 2016 - [citado el 29 de julio del 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/1439>
16. Universia Perú. Habilidades que todo enfermero(a) debe tener. [Internet]. Perú: Universia.net; 2017 - [citado el 29 de julio del 2022]. Disponible en:
<http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/05/24/1152700/habilidades-enfermero-a-debe-tener.html>
17. Pérez A. Nivel De Percepción de Usuarios Sobre La Calidad De Cuidado De Atención De Los Servicios de Salud. [Tesis] [Internet]. Universidad Nacional De Trujillo; 1998 - [citado el 29 de julio del 2022]. Disponible en:
[https://www.scielosp.org/article/spm/1998.v40n1/03-12/#:~:text=El%20porcentaje%20m%C3%A1s%20alto%20de,de%20seguridad%20social%20\(73.5%25\)](https://www.scielosp.org/article/spm/1998.v40n1/03-12/#:~:text=El%20porcentaje%20m%C3%A1s%20alto%20de,de%20seguridad%20social%20(73.5%25))
18. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía General. Hospital Regional De Cajamarca - 2015. [Tesis pregrado]. [Internet]. Universidad Nacional De Cajamarca; 2016 [citado el 30 de julio del 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/1439>
19. Letelier V y Velandia M. Profesionalismo en Enfermería, el hábito de la

excelencia del cuidado. Artículo de reflexión no derivado de Investigación. Av. Enfem. XXVIII (2); [citado el 30 de julio del 2022]. 2010. p. 145-158.

20. Guerrero R, Meneses M, Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao 2015. Revista enfermería herediana. [Internet]. 2016 - [citado el 02 de agosto de 2022]; 9 (2); 133- 142. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
21. Santos S, López M, Varez S, Abril D. Visión del profesional de enfermería sobre el entorno como parte integrante del metaparadigma. [Internet]. Barcelona; 2010 - [citado el 03 de agosto del 2022]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100011
22. Lago A. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de Hospitalización De Medicina Interna, Hospital Militar Escuela DR Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017. [Tesis Posgrado]. [Internet]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017 - [citado el 04 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>
23. Huera N. Percepción de la calidad y cuidado de enfermería del adulto mayor, Centro Geriátrico de Atención Integral “Sara Espíndola”, Tulcán. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Ecuador: Universidad técnica del norte; 2017 - [citado el 04 de agosto del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7494>
24. Joven Z. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. [Tesis Posgrado] [Internet]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2017 [citado el 04 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/59444/zulimilenajovenbeltan.2017.pdf?sequence=1>

25. Ángeles M. Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de Hospitalización Semi Privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua abril 2017. [Tesis Posgrado]. [Internet]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017 - [citado el 05 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7923/1/t966.pdf>
26. Gonzales N y Romero G. Las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. [Internet]. Rev. Enferm. Inst. Mex Seguro Soc. México, 2017 [citado el 06 de agosto del 2022]. URL Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2017/eim173d.pdf>
27. Moscoso R. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de Medicina, Del Hospital Nacional arzobispo Loayza 2017. [Tesis Posgrado]. [Internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017 - [citado el 06 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3762>
28. Martínez M. El cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina. Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque, 2017. [Tesis Posgrado]. [Internet]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2017 [citado el 07 de agosto del 2022]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/965>
29. Pacheco E. Percepción sobre la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al servicio CRED del C.S. Márquez Callao – 2017. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2018 [citado el 08 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/2772>
30. Camargo L y Taipe V. Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Lima – Perú: Universidad María

Auxiliadora, 2017 [citado el 08 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/129>

31. Córdova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [citado el 08 de agosto del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
32. Vilcas N. Percepción del Familiar Acompañante con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería al Niño Hospitalizado en Servicio de Pediatría del Hospital Emergencias Grau. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Lima – Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2018 - [citado el 09 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18230>
33. Franco M y Zapata J. Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED- C. S Pampa Grande- Tumbes 2017. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017 [citado el 09 de agosto del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/61>
34. Saavedra J y Bustamante J. Satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera(o) en el servicio de Medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes 2017. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017 [citado el 09 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/62>
35. Orellana F y Pesantes J. Percepción de pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería. Servicio de Medicina. Hospital Regional II-2 “JAMO”. Tumbes, Perú, 2018. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2019 [citado el 09 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/279>

36. Ocampos J y Mendoza D. Percepción de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital Regional MINSA Y ESSALUD. Tumbes – 2018. [Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017 [citado el 09 de agosto del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/252>
37. Sandoval P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II - 2 – Tumbes, Perú, 2018. [Tesis Pregrado]. [Internet]. Tumbes: Universidad Alas Peruanas; 2018 [citado el 09 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/3484>
38. Pérez J y Gardey A. Definición de interpretación. [Internet]. Página de definiciones de términos. 2021 – [citado el 09 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/662/1/232630.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXO N°1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI..... acepto participar en la investigación titulada: Percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes, 2022. La cual tiene por objetivo develar la percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería. Para desempeñar su trabajo, acceso a que la entrevista sea grabada por la investigadora. Asumiendo que la información brindada será únicamente conocida por la investigadora, quien garantiza respeto a mi privacidad y que utilizará para fines de estudio. Firmo la presente para dar fe de mi testimonio.

Firma del participante

ANEXO N°3

CUADERNO DE CAMPO

HECHO OBSERVADO	COMENTARIO