

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de
Enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2024

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

Autor:

Br. Infante Gómez Luis Eduardo

Tumbes - 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

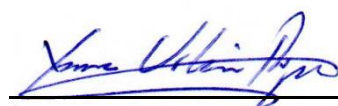
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de
Enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2024


Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas



Presidenta

Mg. Julia Eulalia Mariños vega



Secretaria

Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias



Vocal

Tumbes - 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de
Enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2024

**Los suscritos declaramos que la Tesis es
original ensu contenido y forma:**

Br. Infante Gómez, Luis Eduardo

Autor

Dra. Bedie Olinda, Guevara Herbias

Asesor

Tumbes – 2024



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 09 días del mes agosto del dos mil veinticuatro, siendo las 10 horas 00 minutos, en la modalidad presencial, Aula J3, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCION DECANAL N° 076- 2024/UNTUMBES – FCS, Dra Yrene Esperanza Urbina Rojas (Presidenta), Dra. Julia Mariños Vega (Secretaria) y Dra. Bedie Guevara Herbias (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, a la Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "PERCEPCIÓN DE PACIENTES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 JAMO, TUMBES, 2023", para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, presentada por el:

BR. INFANTE GÓMEZ LUIS EDUARDO

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del 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 al BR. INFANTE GÓMEZ LUIS EDUARDO, **APROBADO**, con calificativo: **BUENO**

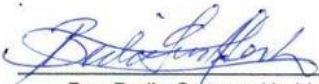
En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de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

Siendo las 10 horas 40 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, 09 de agosto del 2024.


Dra Yrene Esperanza Urbina Rojas
DNI N° 18057623
ORCID N° 0000-0001-6834-6284
(Presidenta)


Dra. Julia Eulalia Mariños Vega
DNI N° 17949395
ORCID N° 0000-0001-7399-0699
(Secretaria)


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

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

Percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de Enfermería

por Infante Gómez Luis Eduardo



Dra. Bedie Guevara Herbias
ORCID N° 0000-0002-5381-4679

Fecha de entrega: 04-ago-2024 09:50a.m. (UTC+0800)

Identificador de la entrega: 2426826132

Nombre del archivo: Tesis_Percepcion_Infante_Gomez.docx (6.63M)

Total de palabras: 10751

Total de caracteres: 60318

Percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de Enfermería

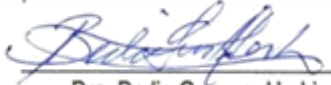
INFORME DE ORIGINALIDAD




FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 4% |
| 2 | repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | latam.redilat.org Fuente de Internet | 2% |
| 4 | Submitted to uncedu Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 6 | www.researchgate.net Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 9 | es.scribd.com Fuente de Internet | 1% |


Dra. Bedie Guevara Herbias
ORCID N° 0000-0002-5381-4679

| | | | |
|----|--|--|------|
| | | <1 % | |
| 10 | repositorio.ucundinamarca.edu.co Fuente de Internet | <1 % | |
| 11 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | <1 % | |
| 12 | repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet | <1 % | |
| 13 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | <1 % | |
| 14 | Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante | <1 % | |
| 15 | abacus.universidadeuropea.es Fuente de Internet | <1 % | |
| 16 | Submitted to UPAEP: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla Trabajo del estudiante | <1 % | |
| 17 | repositorio.unab.edu.pe Fuente de Internet | <1 % | |
| 18 | revistas.ucu.edu.uy Fuente de Internet |  Dra. Bedie Guevara Herbias ORCID N° 0000-0002-5381-4679 | <1 % |
| 19 | Submitted to Universidad Católica del CIBAO Trabajo del estudiante | <1 % | |
| 20 | Submitted to Universidad de Cartagena Trabajo del estudiante | | |

| | | |
|----|--|------|
| | | <1 % |
| 21 | journal.upao.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | livrosdeamor.com.br Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 24 | repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 25 | tesis.ipn.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | www.slideshare.net Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| |  Dra. Bedie Guevara Herbias ORCID N° 0000-0002-5381-4679 | <1 % |
| 31 | cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 32 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 33 | dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 34 | aprendiendodepsico.wordpress.com Fuente de Internet | <1 % |
| 35 | core.ac.uk Fuente de Internet | <1 % |
| 36 | idoc.pub Fuente de Internet | <1 % |
| 37 | repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 38 | repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo


 Dra. Bedie Guevara Herbias
 ORCID N° 0000-0002-5381-4679

DEDICATORIA

En primer lugar, A Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. A mis queridos padres, Juana y José, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido mi fuente de inspiración y fortaleza en este camino.

A mi asesora, Bedie Guevara Herbias, por su sabiduría, orientación y compromiso en guiarme hacia el éxito.

A mi jurado evaluador, Irene Esperanza y Julia Mariños Vega, por su tiempo, dedicación y valiosas contribuciones en la culminación de este trabajo. A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por ser parte fundamental de este logro."

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios, quien me ha brindado la fuerza, la sabiduría y la perseverancia para completar esta tesis.

A mis padres, Juana y José, les estoy eternamente agradecido por su amor incondicional, su constante apoyo y sus palabras de aliento que me han impulsado en este viaje académico.

También quiero reconocer y agradecer a mi jurado evaluador, Irene Esperanza y Julia Mariños Vega, por su tiempo, su compromiso y sus valiosos comentarios que han contribuido significativamente a mejorar este trabajo. A todos aquellos que de una forma u otra han contribuido a la realización de esta tesis, mi más sincero agradecimiento. Este logro no habría sido posible sin su apoyo y guía.

CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

La suscrita, Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias

Docente principal adscrita en el departamento académico de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias de la Salud.

Certifica, que:

El informe de tesis "Percepción de pacientes sobre el cuidado que brindan el personal de enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2024", presentado por el bachiller Infante Gómez, Luis Eduardo, aspirante al Título Profesional de Licenciado en Enfermería:

Ha sido guiado por mi persona; en vista de ello autorizo su exhibición y solicitud de registro a la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes, con fines de exploración y aceptación respectiva.

Tumbes, mayo del 2024.



Br. Infante Gómez, Luis Eduardo
Bachiller en Enfermería

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Infante Gómez, Luis Eduardo, egresado de la escuela profesional de Enfermería, de la Universidad Nacional de Tumbes, identificado con DNI N° 71883389; autor de la tesis titulada "Percepción de pacientes sobre el cuidado que brindan el personal de enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2024".

Declara bajo juramento lo siguiente:

1. El informe de investigación propuesto es de propia autoría.
2. Se utilizó la norma internacional de estilo Vancouver en el citado y referencias para la bibliografía respetando las fuentes consultadas con el propósito de ilustrar y comparar, y respeto de esta manera lo citado por los diversos autores.
3. El informe no ha sido plagiado, y es realizado totalmente por los autores con la conducción y asesoramiento docente.
4. El estudio propuesto no tiene es un auto plagio; es decir, no tiene publicaciones previas ni presentado para algún certamen académico.
5. Los datos que se expondrán en los resultados serán reales, sin ningún grado de falsedad, duplicado o copia, por lo tanto, las conclusiones que se arriben en el informe serán de gran aporte a la realidad actual.

Finalmente, de detectarse falsedad en la presente declaratoria se asumirán las derivaciones de estos actos, acatando cualquier sanción impuesta por las instancias competentes de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, mayo del 2024.



Dra. Bedie Olinda, Guevara Herbias
Asesora de Tesis

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|-------------|
| DEDICATORIA | x |
| AGRADECIMIENTO | xi |
| RESUMEN | xvii |
| ABSTRACT | xviii |
| 1. INTRODUCCIÓN | 19 |
| 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 23 |
| 2.1. Bases teóricas | 23 |
| 2.2. Antecedentes | 31 |
| 3. MATERIALES Y METODOS | 35 |
| 3.1. Tipo de estudio | 35 |
| 3.2. Diseño de investigación | 35 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 35 |
| 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos | 37 |
| 3.5. Procesamiento y análisis de datos | 38 |
| 3.6. Aspectos éticos | 40 |
| 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 41 |
| 4.1. Resultados | 41 |
| 4.2. Discusión | 46 |
| 5. CONCLUSIONES | 49 |
| 6. RECOMENDACIONES | 49 |
| 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 51 |
| 8. ANEXOS | 55 |

INDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Distribución porcentual de la percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería. | 41 |
| Tabla 2. Distribución porcentual de la percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en el trato humano técnica. | 42 |
| Tabla 3 Distribución porcentual de la percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en la Comunicación enfermero-paciente. | 43 |
| Tabla 4 Distribución porcentual de la percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en la disponibilidad para la atención. | 44 |
| Tabla 5 Distribución porcentual de la percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en la empatía. | 45 |

INDICE DE ANEXOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables | 55 |
| Anexo 2. Consentimiento informado para los participantes | 56 |
| Anexo 3. Instrumento para la recolección de datos. | 57 |
| Anexo 4. Validación del instrumento por juicio de expertos. | 58 |
| Anexo 5. Confiabilidad del instrumento según el coeficiente de alfa de Cronbach. | 59 |
| Anexo 6. Autorización del hospital Regional de Tumbes para ejecución de proyecto | 62 |
| Anexo 7. Ejecución del proyecto aplicación del test en el servicio de hospitalización medicina | 63 |
| Anexo 8. Ejecución del proyecto aplicación del test en el servicio de hospitalización cirugía | 64 |

RESUMEN

La investigación realizada en el Hospital Regional II-2 JAMO en Tumbes con el objetivo de evaluar la percepción que los pacientes tienen sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería. El estudio fue realizado mediante una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental, para obtener la información necesaria se utilizó un cuestionario, aplicado a 120 pacientes hospitalizados en las áreas de cirugía y medicina, estuvo orientado a evaluar cuatro dimensiones: el trato humano, la comunicación enfermero-paciente, disponibilidad de atención y empatía. El cual consto de 16 preguntas, las respuestas se clasificaron mediante la escala de Likert, obteniendo los siguientes resultados: Categorizados en 3 grupos: Percepción de atención bajo (0%), Percepción de atención medio (10.8%), Percepción de atención alto (89.2%). Además, Los resultados muestran que el 40% de los pacientes perciben una atención en el trato humano media. En contraste, el 60% restante percibe una atención en el trato humano alta. En cuanto a la comunicación enfermero-paciente, el 61.7% tiene una percepción alta, mientras que el 37.5% la percibe como media y un pequeño 0.8% como baja. Respecto a la disponibilidad para la atención, el 70.8% de los pacientes la percibe como alta, mientras que el 28.3% la considera media y otro 0.8% como baja. En cuanto a la empatía, el 70.8% tiene una percepción alta, el 28.3% media y el 0.8% baja. Estos resultados ofrecen una visión detallada de la satisfacción del paciente y destacan áreas donde el cuidado percibido por parte del personal de enfermería podría mejorar.

PALABRAS CLAVE

Percepción - Pacientes – Cuidado – Personal de enfermería

ABSTRACT

The research carried out at the JAMO Regional Hospital II-2 in Tumbes with the objective of evaluating the perception that patients have about the care provided by the nursing staff. The study was carried out through quantitative, descriptive, transversal and non-experimental research. To obtain the necessary information, a questionnaire was used, applied to 120 hospitalized patients in the areas of surgery and medicine, it was aimed at evaluating four dimensions: human treatment, nurse-patient communication, availability of care and empathy. Which consists of 16 questions, the answers were classified using the Likert scale, obtaining the following results: Categorized into 3 groups: Low attention perception (0%), Medium attention perception (10.8%), High attention perception (89.2%). Furthermore, the results show that 40% of patients perceive average attention in human treatment. In contrast, the remaining 60% perceive high attention to human treatment. Regarding nurse-patient communication, 61.7% have a high perception, while 37.5% perceive it as medium and a small 0.8% as low. Regarding availability for care, 70.8% of patients perceive it as high, while 28.3% consider it medium and another 0.8% as low. Regarding empathy, 70.8% have a high perception, 28.3% have a medium perception and 0.8% have a low perception. These results provide a detailed view of patient satisfaction and highlight areas where perceived care from nursing staff could improve.

KEYWORDS

Perception - Patients - Care - Nursing staff

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes son dos tipos distintos de evaluaciones que se abordan de diversas maneras. Ambos conceptos están completamente relacionados entre sí y transmiten un valor de gran importancia. Debido a la complejidad del sistema sanitario, impulsado por las necesidades siempre cambiantes de los pacientes, la cuestión de la calidad de la atención se ha convertido en uno de los aspectos más importantes de las últimas décadas. Presenta una multitud de desafíos, impulsados por el hecho de que la complejidad del sistema requiere el desarrollo de soluciones innovadoras y un método eficiente para garantizar que los pacientes reciban atención y tratamiento justos y adecuados en el momento adecuado, todo dentro del contexto de justicia, respeto a sus valores y derechos.

La atención de enfermería que se brinda al paciente a través del establecimiento de un servicio de emergencia requiere de la evaluación del funcionamiento, implementación y protección del paciente, además de la implementación de mejoras; adicionalmente, debe basarse en una evaluación continua de la satisfacción del usuario. Teniendo en cuenta las circunstancias que rodean a cada paciente individual, así como el manejo de los escenarios de riesgo que puedan ocurrir. Como resultado de la amplia gama de responsabilidades que se espera que desempeñen las enfermeras en las instituciones médicas, deben recibir una formación especializada no sólo en el sector médico sino también a nivel sociocultural y empático.

En 2020, la Organización Mundial de la Salud informó sobre una fuerza laboral de enfermería global de 28 millones de personas, de las cuales el 80% estaban empleadas en países con poblaciones sustanciales. Hubo un déficit importante de personal de enfermería, con una deficiencia del 89%. Entre los deficitarios, el 69% eran profesionales y el 22% asociados. Esta cuestión plantea un desafío importante en relación con la calidad del servicio. La fuerza laboral de enfermería en América Latina comprende 8,4 millones de personas, lo que representa el 30% de la población mundial de

enfermería. Entre ellos, el 59% son enfermeras especializadas y el 37% son enfermeras asociadas. Además, poseen los niveles más mínimos de educación en comparación con personas de todo el mundo. Esta situación pone de relieve la necesidad de iniciativas educativas centradas en la atención de enfermería, ya que estos factores tienen un impacto en el calibre de los servicios de enfermería (1).

Es crucial reconocer que en América Latina existe una correlación directa entre el nivel de atención brindado por las enfermeras a los pacientes y el nivel de satisfacción indicado por los pacientes. La perspectiva surge de un estudio realizado en Cartagena, donde se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes, obteniendo como resultado una puntuación promedio de 4,6 sobre 5. A pesar de que la prestación de servicios por parte del personal de enfermería arroja resultados adversos, los pacientes perciben la atención como humanista y altamente gratificante. En Chile, la evaluación de la calidad de la atención de enfermería se realiza mediante indicadores que miden el control de la calidad de la atención de enfermería en el contexto dado. El objetivo más importante es garantizar la felicidad de las personas, que son los principales interesados (2).

La percepción viene a ser la acción o acto de percibir, es una sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales, conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales se obtiene información respecto al cuidado enfermero, en este caso, al recibir información de diversas índoles: aspecto físico, conductas y rasgos de personalidad. En el cuidado enfermero se da la posibilidad de recordar y memorizar. Se basa en la unidad de la persona humana, de su mente y su cuerpo, de manera que es imposible que el cuerpo no refleje de alguna manera lo que la mente piensa y siente.

Teniendo en cuenta lo anterior, los cuidados de enfermería deben estar estrechamente vinculados con un tratamiento eficaz y un cuidado compasivo. Los datos recibidos de la Organización Mundial de la Salud en

América Latina revelan los siguientes hallazgos: En un hospital de Ecuador había una visión positiva de la atención humanista. El 65% de los encuestados enfatizó áreas como la atención, la comunicación abierta y la educación médica a los pacientes. El personal obtuvo una puntuación del 56,3% en este sentido, mientras que la calidad de la práctica de enfermería obtuvo una puntuación del 59,4% (2,3).

A nivel nacional en el Perú el 70,8% de las personas evalúan como buena la percepción de la calidad del servicio brindado por los profesionales de enfermería. Estos profesionales son vistos como competentes, brindando una atención suficiente, humana, continua y eficiente, acorde a las exigencias del ejercicio profesional. De igual forma, el estudio realizado en el Hospital de Salud de Arequipa reveló que el 55,3% de los consumidores reportó una satisfacción moderada con el tratamiento de enfermería. Entre ellos, el 28,0% expresó un fuerte sentimiento de satisfacción, mientras que solo el 16,7% indicó un bajo grado de satisfacción (2).

Sin embargo, es importante tener en cuenta que datos obtenidos del hospital militar de la ciudad de Loja revelan que el 60% de las muertes que podrían haber sido atendidas médicamente son atribuibles a una calidad inadecuada del tratamiento. Sin embargo, es importante reconocer los obstáculos existentes, incluida la calidad deficiente de la atención sanitaria, que ahora supone un obstáculo mayor para reducir las tasas de mortalidad en comparación con la falta de acceso a los servicios de salud.

No obstante, los profesionales de enfermería mantienen un contacto directo desde el ingreso hasta el alta del paciente, evaluando las percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención para desarrollar y establecer estrategias de mejora continua. Por lo tanto, queda evidenciado en cuanto a la calidad asistencial, la satisfacción global promedió; que la mayoría de los pacientes se mantienen satisfechos con el servicio que brindan los enfermeros (67,8%); por otro lado, contribuyen una mala atención al paciente (18,9%) (2).

Además, se debe recalcar que la investigación está justificada por el impacto que un tratamiento inadecuado tiene en el sistema sanitario en su conjunto. La falta de confianza que los usuarios tienen en el sistema de salud es resultado directo del desperdicio y gasto inadecuado en el sector salud, lo que a su vez conduce a una percepción negativa y una reducción de la funcionalidad. Debido a esta falta de confianza, las interacciones futuras con el sistema de salud pueden verse con sospecha, lo que exacerbará aún más los problemas de salud existentes y hará que el proceso de recuperación del paciente sea más difícil. Para dar cabida a la pregunta posterior que se planteó la siguiente interrogante: Cuál es la percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de Enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2024. Además, se formulo como objetivo general determinar la percepción de pacientes sobre el cuidado, que brinda el personal de Enfermería, y como objetivos específicos los cuales fueron describir la percepción de pacientes sobre el cuidado: trato humano, que brinda el personal de Enfermería; Describir la percepción de pacientes sobre el cuidado: en la comunicación, que brinda el personal de Enfermería; Describir la percepción de pacientes sobre el cuidado: disponibilidad para la atención, que brinda el personal de Enfermería; Describir la percepción de pacientes sobre el cuidado: empatía, que brinda el personal de Enfermería.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teóricas

En la investigación de Roca (14), indica que según el modelo de Virginia Henderson es uno de los modelos que se basa en la teoría de las necesidades humanas, de vida y salud, y sirve como foco central de los cuidados de enfermería. De manera similar, en este modelo, el individuo es una entidad holística, que comprende elementos biológicos, psicológicos y socioculturales que se influyen mutuamente y, en última instancia, alcanzan su máxima capacidad.

Henderson afirma que la función principal de la enfermería es ayudar a los individuos a mantener o recuperar su salud, o brindar asistencia durante las etapas finales de su vida, cumpliendo con los requisitos que atenderían por sí mismos si tuvieran el poder físico, el deseo o la capacidad física para hacerlo. comprensión para hacerlo. Así, Henderson delinea 14 requisitos fundamentales que toda persona posee; Estas necesidades las satisface principalmente un individuo bien informado y física, social y psicológicamente integrado. Desempeñan un papel crucial en el establecimiento del cuidado y la relación paciente-paciente, con tres grados de intervención: sustitución, asistencia y acompañamiento (14).

Por otra parte, Oviedo (12), refiere que la percepción se considera como el desarrollo fundamental de la actividad mental, interviniendo en diferentes acciones psicológicas realizadas cotidianamente durante la vida como: el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros. Por ello, lo mencionando anteriormente depende de un adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual resaltando la percepción de una persona que se ve influida y contantemente creciendo por factores externos percibidos por los sentidos.

Cabe recalcar que Vargas (13), infiere que la percepción como aspecto biocultural debido a su dependencia de estímulos físicos y sensaciones relacionados de una u otra forma a la selección y organización de los mismos. Por ende, la actividad sensorial se interpreta como la adquisición de conceptos adquiridos a través de culturas e ideologías durante el transcurso de vida.

Además, la actividad sensorial tiene el propósito de satisfacer los requisitos personales y colectivos de un individuo al interactuar con estímulos beneficiosos y eliminar los indeseables, con el objetivo final de lograr la preservación y la interacción social armoniosa. Esto se logra a través de la capacidad de pensar simbólicamente, que está moldeada por los marcos culturales, sociales e históricos del entorno circundante (13).

La percepción biológica implica principalmente el proceso de condicionamiento, que determina nuestras respuestas conductuales en función de lo que hemos aprendido o construido en diversos entornos. La percepción de los individuos puede diferir según las asociaciones que hayan experimentado. Hay dos tipos principales de percepción: la percepción física, que implica comprender el comportamiento físico de los objetos y del cuerpo en relación con el entorno y el tiempo; y percepción social, que implica evaluar a los individuos en situaciones sociales específicas (14,15).

Según el Ministerio de Sanidad y Política Social de España, la atención abarca varios elementos de la vida de las personas, ofreciéndose fundamentalmente a personas dependientes o vulnerables física o psicológicamente. Los actos involucrados en la prestación de cuidados incluyen asignar tiempo, asumir responsabilidad y brindar apoyo. Requisitos y prestación de atención personalizada al individuo (16).

Según Cano la definición de cuidar se refiere a una acción importante para la conservación de los humanos; por ello el cuidado es una función primordial para promover y desarrollar las actividades que permiten subsistir a las personas y sociedades; presentando una serie de acciones con la finalidad de conservar a las personas sanas asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (17).

La teoría de Nightingale se centró en los factores ambientales que impactan la existencia y el crecimiento de un organismo, y su capacidad para obstaculizar, detener o facilitar enfermedades, accidentes o la muerte. Si bien Nightingale no empleó explícitamente el término "medio ambiente" en sus escritos, definió y aclaró ampliamente las nociones de ventilación, temperatura, iluminación, dieta, higiene y ruido, que constituyen los componentes del medio ambiente. Su preocupación por un medio ambiente saludable se extiende más allá de las instalaciones hospitalarias. Tanto en Crimea como en Inglaterra, Florence Nightingale no sólo discutió las casas de los pacientes y las circunstancias físicas de vida de los pobres, sino que también formuló una teoría sobre los cinco componentes fundamentales de un ambiente saludable: aire limpio, agua potable, eliminación de aguas residuales, higiene, y ligero.

Virginia Henderson formuló la teoría de la necesidad de enfermería para establecer un marco distinto para la práctica de la enfermería. La noción enfatiza la importancia de mejorar la autonomía del paciente para acelerar su recuperación en el hospital.

En la teoría de Henderson, la función principal de la enfermera es ayudar a los pacientes a satisfacer sus necesidades más fundamentales; Esto incluye tomar la iniciativa para garantizar que los pacientes reciban la atención que necesitan cuando no pueden hacerlo por sí mismos debido a falta de educación, capacidad física o motivación. Existe una oportunidad ilimitada para utilizar y desarrollar

habilidades basadas en las ciencias físicas, biológicas y sociales en esta profesión, que se considera complicada y creativa (18).

Según Mastrapa la cual examinó la relación entre la percepción de los pacientes sobre los cuidados del hacer de enfermería y la Teoría del Intercambio de Enfermería de Ida Orlando. La Teoría del Intercambio de Enfermería se centra en la interacción enfermera-paciente, destacando cómo la enfermera percibe las necesidades del paciente y responde con acciones de cuidado para satisfacerlas.

En el contexto de esta teoría, se sugiere que la percepción de los pacientes sobre los cuidados del hacer de enfermería se relaciona con su experiencia y evaluación de las acciones de cuidado recibidas. Orlando afirma que la enfermera percibe las necesidades del paciente a través de las pistas proporcionadas durante la interacción, llevando a cabo acciones de cuidado para satisfacer esas necesidades percibidas.

La percepción del paciente sobre estas acciones de cuidado puede influir en su experiencia general de atención y en su recuperación, en el contexto del trato humano de enfermería, esta teoría proporciona un marco sólido para comprender cómo el conocimiento y el trato humano se integran en la práctica de enfermería para facilitar el proceso de interacción terapéutica. El trato humano en enfermería se refiere a la capacidad del profesional para aplicar de manera efectiva el conocimiento científico, las habilidades clínicas y el juicio crítico en la prestación de cuidados de alta calidad.

En conclusión, se sugiere que una percepción positiva de los pacientes sobre los cuidados del hacer de enfermería puede fortalecer la relación enfermera-paciente y mejorar los resultados del cuidado, mientras que una percepción negativa puede tener el efecto opuesto. Por lo tanto, los enfermeros pueden ajustar sus acciones de cuidado en función de la retroalimentación y las percepciones de los

pacientes para mejorar la calidad de la atención que brindan (19).

No obstante, Fernández afirma que los seres humanos tienen un valor inherente a lo largo de todas las etapas de la vida, y gradualmente van ganando mayor autonomía hasta llegar a la edad adulta, manteniendo su dignidad independientemente del grado de dependencia. Por tanto, el conocimiento, las actitudes y el comportamiento de un individuo están influenciados por influencias biológicas, socioculturales, ambientales y político-económicas.

Asimismo, estos problemas surgen de diversos hechos significativos que pretenden cumplir con sus funciones esenciales, denominados problemas potenciales. Estos problemas abarcan la promoción y preservación de la salud, con especial énfasis en la prevención de enfermedades. Los profesionales de enfermería desempeñan un papel crucial en este sentido, ya que se espera que actúen como educadores sanitarios y colaboren con los pacientes que normalmente tienen autonomía para tomar decisiones. El papel específico de las enfermeras es prevenir, investigar, resolver o abordar eficazmente problemas relacionados con las actividades vitales (20).

Antes de profundizar en la descripción del modelo de enfermería, es imperativo establecer definiciones claras para ciertos temas. El "centro del modelo" se refiere a la persona individual, quien está influenciada por varios elementos como la biología, la psicología, los aspectos socioculturales, el medio ambiente y las fuerzas político-económicas. La independencia manifiesta asistida por la salud se refiere a la capacidad de una persona de sentirse saludable a pesar de tener un deterioro visible. El resultado deseado es el logro y preservación de una condición favorable de bienestar; El término "medio ambiente" abarca todos los elementos que existen fuera de un individuo. (21).

Rocha (22) sugiere que la comunicación entre el enfermero y paciente es un instrumento fundamental para mantener el proceso de "cuidar". Se demuestra como una conexión crucial para fomentar el cuidado al acercar a las personas, facilitando momentos de interacción, curiosidad y empatía entre sí. Esto demuestra la interconexión de la comunicación (que está a medio camino hacia la integralidad) y el cuidado (donde la integralidad es fundamentalmente inherente), ya que todo acto de cuidar implica inherentemente comunicación.

Dado que el cuidado expresivo es cognitivo-afectivo y motivacional, se incluye en la integración de la comunicación y el cuidado. Permite al paciente luchar y utilizar sus sentidos a través de la relación persona a persona y sus lenguajes verbales y no verbales. El cuidado a través de palabras y gestos permite a la enfermera descifrar la información y brindar terapia para satisfacer las necesidades impactadas (22).

Mejía (23) sugiere que los individuos tienen perspectivas únicas sobre las enfermedades, lo que resulta en diferentes requisitos para el sistema de salud, ya sea que se trate de prevención o tratamiento. Los pacientes a menudo afirman que el calibre de un profesional se mide por su nivel de atención, su manera de tratar, su competencia para comprender el problema y su eficacia al proporcionar instrucciones de tratamiento. Sin embargo, los usuarios sí perciben una falta de empatía por parte de los profesionales, lo que les disuade de buscar más información sobre su enfermedad. En cambio, optan por consultar con otro profesional que muestra más apertura y disposición para ayudar. Esto conduce a un aumento de la demanda, la insatisfacción de los usuarios y la presión sobre los recursos humanos.

El trato humano es un principio fundamental y una característica definitoria de la práctica de enfermería. Según la Teoría del Cuidado Humano desarrollada por la enfermera teórica Jean Watson, la principal preocupación de la enfermería es "promover la salud, prevenir enfermedades, cuidar a los enfermos y restaurar la salud"(24).

Según Carvajal (25) el trato humano se define como "un arte en enfermería en crecimiento y evolución que reúne el conocimiento, la ética, el arte y la creatividad, las habilidades, la experiencia y la estética para llevar al paciente a un estado de bienestar". ser y el bienestar con la vida." Se considera una plataforma para cultivar excelentes atributos humanos y empoderar a los pacientes.

El personal de enfermería debe abordarse a sí mismo y a los demás con amabilidad, empatía y espíritu de altruismo. Las enfermeras deben ser un ejemplo de fe y esperanza para inspirar y honrar a sus pacientes, alimentando sus sistemas de creencias a través del crecimiento personal y otras prácticas. También Las enfermeras deben fomentar relaciones afectuosas con los pacientes que les ayuden, les inspiren confianza y se basen en la comprensión y el respeto mutuos.

Los cuidados de enfermería deben abordar las necesidades físicas, emocionales y espirituales de los pacientes, reconociéndolos como personas integrales y no sólo como afecciones médicas (25,24).

Por otro lado, la comunicación eficaz entre enfermera y paciente es un aspecto central de la atención de enfermería de alta calidad.

Según Bandura (27) define la comunicación enfermero paciente como un mutuo acuerdo y satisfacción asistencial tanto para pacientes como para enfermeras encargados de fomentar una relación afectuosa y centrada en el paciente, como también la escucha activa y observación de las señales del paciente.

La buena comunicación se ha relacionado con una mejor satisfacción del paciente, adherencia a la atención y resultados de salud generales. Siendo esto una mejora en el proceso de enfermería, la comunicación eficaz permite a las enfermeras comprender mejor las necesidades de los pacientes, formular planes de atención adecuados y brindar una atención más personalizada (26).

Una comunicación afectuosa, empática y que respete la autonomía del paciente es un sello distintivo de la práctica de enfermería centrada en el paciente. Apoya las relaciones positivas entre enfermera y paciente

La comunicación abierta y confiable fomenta relaciones terapéuticas más sólidas entre enfermeras y pacientes (26).

Cabe recalcar que según Moreno (29) La disponibilidad de cuidados de enfermería es crucial para garantizar una atención sanitaria accesible y de alta calidad. Se refiere a tener un número adecuado de enfermeras capacitadas disponibles para brindar atención cuando y donde sea necesaria.

Los cuidados de enfermería deben ser accesibles a todos los pacientes que los necesiten, independientemente de su ubicación, nivel socioeconómico u otros factores. Esto requiere tener servicios de enfermería disponibles en una variedad de entornos, como hospitales, clínicas, centros de atención a largo plazo (29).

Se debe tener en cuenta que la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, pensamientos y experiencias de los pacientes, y de comunicar esta comprensión de una manera que brinde consuelo, apoyo y promueva la curación.

Gerdes (30) afirma que la empatía se considera un atributo crucial en la enfermería, ya que permite a las enfermeras construir relaciones de confianza, brindar atención integral y mejorar los resultados de los

pacientes. Se considera distinta, pero complementaria, de la simpatía y la compasión en el contexto de la enfermería.

La empatía en enfermería implica más que solo comprensión intelectual: requiere una conexión emocional y la capacidad de comunicar esa comprensión a los pacientes de una manera significativa. La empatía se considera una habilidad que se puede desarrollar mediante la educación y la formación (30).

2.2 Antecedentes

De manera internacional en la Investigación de Román et al. (4) intitulada: “Percepción de la atención de enfermería de las pacientes asistidas en el puerperio inmediato en el hospital Universitario de la ciudad de Guayaquil, año 2020”. Fue un tipo de estudio: descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, prospectivo, población: 50 pacientes entre la edad de 20 a 36 años. Instrumentos: cuestionario de preguntas y guía de observación indirecta. En los resultados se obtuvo: Que el 48% de las pacientes experimentó la toma de signos vitales diariamente, indicando una atención constante. Además, el 62% recibió control del dolor todos los días, lo que sugiere un seguimiento regular de su bienestar físico. El 50% recibió asistencia para actividades básicas como ir al baño, mientras que el 88% estuvo totalmente de acuerdo con el trato recibido.

Por otro lado, en la investigación de Fernández et al. (5) investigación titulada: “Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería, Hospital Puerto Montt, Chile, 2022”. Se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional y de corte transversal, que incluyó a los usuarios hospitalizados en los Servicios Clínicos de Medicina, Cirugía en pacientes menores de 18 años en Pediatría, con una muestra de 377 participantes. Tuvo como objetivo: Analizar la percepción que tienen los usuarios hospitalizados respecto del cuidado humanizado que reciben. La mayoría de los usuarios evaluados expresaron una alta

satisfacción (84,6 %) con el cuidado humanizado proporcionado por enfermería, con el 68,7 % calificándolo como satisfactorio y el 15,9 % como "casi siempre. Los servicios clínicos Medicina y Cirugía mostraron una percepción buena con un 81,8 % y un 90,9 %.

No obstante, en la investigación de Ruiz et al. (6) Intitulada: "Percepción de la calidad de la atención de pacientes ingresados en una institución pública, 2020". Este estudio fue de diseño descriptivo y transversal, la población estuvo conformada por pacientes ingresados en un establecimiento público de Matamoros, estado de Tamaulipas al noreste de México. El muestreo se realizó por conveniencia ya que se incluyeron en el estudio todos los pacientes admitidos en las instituciones antes mencionadas en el momento de la recopilación de datos. La muestra estuvo compuesta por 90 pacientes adultos. La muestra de este estudio estuvo compuesta por 90 pacientes hospitalizados con edades entre 18 y 75 años, de los cuales el 53,3% fueron mujeres y la edad media fue de 43,07 años. El promedio de años de educación es de 8,61 años y sólo el 3,3% de la población afirmó no haber asistido nunca a la escuela.

En estudios nacionales nos encontramos con el estudio de Portilla (7). Investigación titulada: "Percepciones de los pacientes sobre la atención humana brindada por INEN 2021 Quimioterapia ambulatoria de especialidad de enfermería para adultos"; Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes con cáncer. Métodos: El estudio se realizó mediante métodos cuantitativos, descriptivos, transversales y prospectivos. La población estuvo representada por 1000 pacientes y la muestra estuvo conformada por 70 pacientes. Los métodos utilizados fueron entrevistas y cuestionarios como instrumentos, y los resultados fueron los siguientes: el 74,3% (52) de los pacientes con cáncer tuvo una buena opinión, el 24,3% (17) tuvo una opinión moderada y el 1,4% (1) tuvo una mala opinión. Conclusiones: La mayoría de los pacientes sometidos a quimioterapia

tienen una comprensión favorable de la atención humana.

Por el contrario, la investigación de Gonzales (8), titulada “Percepción de los pacientes en tratamiento antituberculoso respecto de los cuidados brindados por el profesional de enfermería en la estrategia nacional de salud para la prevención y control de la tuberculosis del Centro de Salud Materno Infantil, Los Sureños, Puente Piedra – 2020”, buscó conocer las percepciones de los pacientes. La muestra fue seleccionada para la investigación por el criterio de población muestral, la cual consideró 32 pacientes entre 18 y 50 años. La muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se trató de un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo. Se implementó como metodología una encuesta que estuvo acompañada de un cuestionario en escala tipo Likert de 23 estados. En cuanto a la percepción de los pacientes sobre la atención en la dimensión física, se ha observado que, del total de pacientes, 32 (100%), el 47% (15) tiene una percepción favorable, el 31% (10) tiene una percepción moderadamente favorable. percepción, y el 22% (7) tiene una percepción desfavorable.

No obstante, en la investigación de Matos (9) investigación titulada “Calidad de Atención de enfermería y percepción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, Hospital Sergio Bernales, Lima 2020”. El estudio tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente, El enfoque es cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, de diseño no experimental. En los resultados se encontró que el 94.3% de los pacientes reciben una atención de enfermería de calidad buena, mientras que este porcentaje disminuye al 52.0% a la calidad de atención regular. Además, al analizar la relación entre diferentes aspectos de la percepción del paciente, se encontraron patrones similares. Como lo es el 81.3% de los pacientes perciben una buena atención cuando el nivel técnico de la atención de enfermería es bueno, en comparación con el 75.0% cuando es regular.

Por otro lado, en la revista científica de Condori (11) Investigación intitulada: “Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia”. El objetivo general fue determinar la percepción de los pacientes. Métodos utilizados en el estudio: descriptivo, transversal y cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 60 pacientes adultos que acudieron a los servicios de urgencias. Se utilizó como instrumento un cuestionario. Resultados: Los factores interpersonales fueron percibidos como favorables (70%), moderadamente favorables (11,7%), moderadamente desfavorables (11,7%) y desfavorables (6,7%). Conclusión: Más de la mitad de los pacientes (58,3%) tuvieron una actitud positiva hacia la calidad de la atención brindada por los enfermeros en el servicio de urgencias del Hospital Hipólito Unanue.

En estudios locales, en la investigación de Huertas (21) investigación titulada: “Percepción del cuidado enfermero en usuarios de la unidad de recuperación post anestesia del Hospital Regional Jamo II-2, Tumbes, 2022” [Tesis de pregrado], El estudio tuvo como objetivo evaluar la percepción sobre el trato de enfermería entre los usuarios de la unidad de recuperación posanestésica. El estudio fue no experimental y descriptivo. El estudio incluyó a 253 pacientes postoperatorios. El estudio encontró que el 72,73% de los usuarios tienen una percepción moderadamente favorable sobre los cuidados de enfermería. Sin embargo, también son moderadamente favorables las percepciones de empatía (61,23%), ratio (58,10), habilidades y conocimientos (54,55%), tranquilidad (52,96%) y atención humanizada (46,64%). En conclusión, este estudio encontró que el tratamiento de enfermería fue percibido positivamente por los usuarios de la unidad de recuperación posanestésica.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Tipo de estudio:

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal y no experimental. Está definido como transversal, porque se recopilan los datos a partir de un momento único, con el fin de describir la variable presente y analizar su incidencia o su responsabilidad en lo acontecido en la investigación.

3.2. Diseño de investigación

Se empleo un diseño descriptivo simple, transversal. En esta metodología de estudio particular, las variables no se alteran ni controlan intencionalmente. En cambio, se proporcionan muchos factores para explicar las correlaciones que surgen entre ellos, en función de sus respectivas influencias. Se puede graficar de la siguiente manera:

$$M \quad X \quad (i=1)$$

Dónde:

M = Pacientes hospitalizados en cirugía y medicina

X = Percepción

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población

La población que fue referenciada se obtuvo de la capacidad en las áreas de hospitalización, específicamente en cirugía y medicina, del Hospital Regional de Tumbes. la población estuvo compuesta por 150 pacientes que fueron atendidos (reporte de la oficina de estadística del hospital regional de tumbes)

Muestra

La muestra estuvo conformada por 120 pacientes hospitalizados de la población en el área de hospitalización cirugía y medicina del Hospital Regional de Tumbes con una significancia del 96% y un margen de error del 4%.

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

N = 150
Z = 1.96
P = 0.5
Q = 0.5
E = 0.04

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{(150 - 1) * 0.04^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{144.06}{1.1988}$$
$$n = 120.17$$

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple

Criterios de Inclusión

- Pacientes que estuvieron hospitalizados en las áreas de hospitalización cirugía del Hospital Regional de Tumbes y que aceptaron participar.
- Pacientes que estuvieron hospitalizados en las áreas de hospitalización medicina del Hospital Regional de Tumbes y que aceptaron participar.

Criterio de exclusión

- Pacientes que no tenían un grado de conciencia óptimo para realizar el test.
- Pacientes que no estaban hospitalizados en el área de cirugía y medicina.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica seleccionada que se llevó a cabo para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

El cuestionario fue diseñado y elaborado por el autor de esta investigación con el objetivo específicamente de capturar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida en el hospital. Incluyo una serie de preguntas que abarcaron diversos aspectos de la atención médica, como la accesibilidad, la amabilidad del personal, la eficiencia del servicio, la limpieza de las instalaciones, entre otros.

Instrumento N°1: Cuestionario sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería.

Este instrumento fue de elaboración propia y este consistió en un cuestionario diseñado para evaluar la percepción de los pacientes sobre el cuidado proporcionado por el personal de enfermería en el Hospital Regional II-2 JAMO. El cuestionario estuvo conformado de 18 ítems, cada uno de los cuales aborda aspectos específicos del cuidado brindado por los enfermeros.

Cada ítem del cuestionario ofreció cuatro opciones de respuesta de opción múltiple que los pacientes pueden seleccionar. Estas respuestas estuvieron diseñadas para reflejar la frecuencia con la que el paciente percibe que se brinda cierto tipo de cuidado por parte del personal de enfermería.

Para asignar una puntuación a cada respuesta, se sigue la siguiente escala:

- "NUNCA" = 0 puntos
- "ALGUNAS VECES" = 1 punto
- "CASI SIEMPRE" = 2 puntos
- "SIEMPRE" = 3 puntos

Después que los pacientes completaron el cuestionario, la puntuación total se calculó sumando los puntos asignados a cada una de sus respuestas. Esta puntuación total ayudo a clasificar la percepción de los pacientes sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería en tres niveles:

- **Percepción de atención bajo:** de 0 a 18 puntos.
- **Percepción de atención medio:** de 19 a 37 puntos.
- **Percepción de atención alto:** de 38 a 54 puntos.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

La validez del instrumento: Para garantizar la validez del cuestionario, se llevó a cabo un proceso de validación del contenido. Tres expertos fueron seleccionados para revisar y evaluar el cuestionario en términos de su idoneidad para medir la percepción del cuidado brindado por el personal de enfermería.

Estos expertos recibieron una carpeta que contenía documentos detallados sobre la operacionalización de variables, una matriz de consistencia, los cuestionarios de investigación. Su tarea consistió en evaluar si el cuestionario abordaba adecuadamente los aspectos relevantes del cuidado proporcionado por los enfermeros.

Esta validación del contenido ayudo a asegurar que el cuestionario sea una herramienta confiable y válida para medir la percepción de los pacientes sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería en el Hospital Regional II-2 JAMO.

La confiabilidad: Después de considerar las observaciones de los validadores sobre el instrumento, se procedió a seleccionar una muestra que compartiera características similares. En este caso, se diseñó y llevó a cabo una prueba piloto con los pacientes del servicio de hospitalización cirugía y medicina donde se realizó la investigación. Una vez recopilados los datos, se tabularon y

procesaron utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. El resultado obtenido fue de $\alpha = 0.866$, lo que indica que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad aceptable (Anexo 8).

La recolección de datos: se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario personalizado. Este instrumento fue creado por los investigadores y validado a través del juicio de expertos en Enfermería, quienes evaluaron su contenido utilizando un formato de evaluación específico (ver anexo N°3).

El cuestionario personalizado se dividió en dos partes: la primera parte recopiló información general sobre los pacientes, mientras que la segunda parte se enfocó en evaluar cuatro dimensiones clave del cuidado de Enfermería: trato humano, comunicación enfermero-paciente, disponibilidad de atención y empatía. Esta segunda parte constó de 16 preguntas cerradas que permitieron evaluar la percepción de los pacientes sobre el cuidado brindado por el personal de Enfermería en el hospital.

Este enfoque de recolección de datos se seleccionó debido a su facilidad de uso y capacidad razonable para capturar la percepción de los pacientes. La aplicación personalizada del cuestionario garantizó una recopilación de datos directa y específica, lo que contribuyó a obtener información precisa sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Hospital Regional de Tumbes.

Método de análisis de información: Los datos recolectados en el cuestionario, previo control de calidad, fueron ingresados a una base de datos en el programa Excel, para luego efectuar el análisis correspondiente en relación a las respuestas aportadas. Los datos fueron analizados haciendo uso de la estadística descriptiva básica para presentar los resultados en tablas de frecuencia.

3.6. Aspectos éticos

Valor: La investigación busco determinar la percepción que tiene el paciente sobre la atención del personal de enfermería que laboran en hospitalización, esto aportara la efectiva acción y atención del personal de enfermería hacia el paciente y como este debe brindar un cuidado en relación a la empatía y la no maleficencia.

Beneficencia: El siguiente estudio se realizó en relación al bienestar y la integridad de los usuarios atendidos en las zonas de hospitalización ya que llevan una exhausta recuperación de manera gradual y requieren un trato como también asistencia de amplia calidad e integridad.

No maleficencia: Para el desarrollo del estudio se necesitó la colaboración de los pacientes, los cuales asumieron un rol muy importante en el estudio, asimismo, estuvo encaminada a no afectar la integridad del paciente.

Justicia: Al tener la participación de los usuarios todos recibieron un trato cálido e integro, dando a demostración la empatía y la equidad en la realización de la toma de datos del estudio, respetando las decisiones de cada usuario y privacidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla N° 1: Distribución porcentual de los pacientes sobre la percepción del cuidado que brinda el personal de enfermería.

| Percepción de atención | Frecuencia (N°) | Porcentaje (%) |
|------------------------------|-----------------|----------------|
| Percepción de atención media | 13 | 10.8 % |
| Percepción de atención alta | 107 | 89.2 % |
| Total | 120 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado en el área de hospitalización medicina y cirugía del hospital regional de tumbes.

Descripción: La tabla y grafico numero 1 evidencian que el 89,9% de pacientes tienen una percepción de atención alta brindada, sin embargo, el otro 10.8% restante que corresponde tiene una percepción de atención media de la atención que le brindan.

Tabla N° 2: Distribución porcentual de los pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en el trato humano.

| Trato humano | Frecuencia (N°) | Porcentaje (%) |
|------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Percepción de atención media | 48 | 40 % |
| Percepción de atención alta | 72 | 60 % |
| Total | 120 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado en el área de hospitalización medicina y cirugía del hospital regional de tumbes.

Descripción: La tabla y grafico numero 2 evidencian que el 40% de pacientes tienen una percepción de atención media en relación al trato humano, cabe recalcar, que el 60% restante evidencian una percepción de atención alta de la atención que le brindan en relación al trato humano.

Tabla N° 3: Distribución porcentual de los pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en la Comunicación enfermero-paciente.

| Comunicación enfermero-paciente | Frecuencia (N°) | Porcentaje (%) |
|--|------------------------|-----------------------|
| Percepción de atención Baja | 1 | 0,8 % |
| Percepción de atención Media | 45 | 37,5 % |
| Percepción de atención Alta | 74 | 61,7 % |
| Total | 120 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado en el área de hospitalización medicina y cirugía del hospital regional de tumbes.

Descripción: La tabla y grafico número evidencian que el 61.7% de pacientes tienen una percepción de atención alta en relación a la comunicación enfermero-paciente, sin embargo, un 37.5% evidencian una percepción de atención media de la atención que le brindan en relación a la comunicación enfermero-paciente, cabe recalcar que un 0.8% tienen una percepción de atención baja.

Tabla N° 4: Distribución porcentual de los pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en la disponibilidad para la atención.

| Disponibilidad para la atención | Frecuencia (N°) | Porcentaje (%) |
|--|------------------------|-----------------------|
| Percepción de atención Baja | 1 | 0,8 % |
| Percepción de atención Media | 34 | 28,3 % |
| Percepción de atención Alta | 85 | 70,8 % |
| Total | 120 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado en el área de hospitalización medicina y cirugía del hospital regional de tumbes.

Descripción: La tabla y grafico numero 4 evidencian que el 70.8% de pacientes tienen una percepción de atención alta en relación a la disponibilidad para la atención, sin embargo, un 28.3% evidencian una percepción de atención media de la atención que le brindan en relación a la disponibilidad para la atención, cabe recalcar que un 0.8% tienen una percepción de atención baja.

Tabla N° 5: Distribución porcentual de los pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en la empatía.

| Empatía | Frecuencia (N°) | Porcentaje (%) |
|------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Percepción de atención Baja | 1 | 0,8 % |
| Percepción de atención Media | 34 | 28,3 % |
| Percepción de atención Alta | 85 | 70,8 % |
| Total | 120 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado en el área de hospitalización medicina y cirugía del hospital regional de tumbes.

Descripción: La tabla y grafico numero 5 evidencian que el 70.8% de pacientes tienen una percepción de atención alta en relación a la empatía, sin embargo, un 28.3% evidencian una percepción de atención media de la atención que le brindan en relación a la empatía, cabe recalcar que un 0.8% tienen una percepción de atención baja.

4.2. Discusión

En descripción al objetivo general, los resultados revelan que el 89,9% de los pacientes encuestados considera que la atención que recibe es de alta calidad, mientras que el 10,8% restante la percibe como de calidad media.

En resultados similares la investigación de Matos (9) demuestra una discrepancia notable: mientras que el 94,3% de los pacientes reciben cuidados de enfermería de alta calidad, este porcentaje cae dramáticamente al 52,0% cuando se los evalúa como cuidados regulares. Hay otros factores que podrían explicar esta disparidad en los resultados. En primer lugar, es fundamental reconocer que la investigación examina muchas facetas de la atención médica. El estudio inicial evalúa la percepción general de la atención brindada, mientras que el estudio de Matos se concentra principalmente en la calidad de la atención ofrecida.

Al examinar los resultados de las investigaciones antes mencionadas, podemos observar su correlación con la idea de Henderson. Los estudios sobre el calibre de la atención de enfermería y la percepción del paciente resaltan la necesidad de satisfacer estas demandas fundamentales para mejorar la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben. Cuando se administran cuidados de enfermería de calidad superior, teniendo en cuenta las necesidades físicas, emocionales y sociales del paciente, el paciente se inclina más a evaluar los cuidados como favorables.

En relación al objetivo específico 1 dimensión: trato humano; Los resultados indican que el 60% de los pacientes consideran el cuidado reciben una calidad excelente en términos de trato humano, mientras que el 40% restante la perciben como media en este ámbito. La mayoría de los pacientes valoran cada vez más positivamente las habilidades técnicas.

Debemos resaltar que Oviedo (12) en relación a los resultados de la dimensión trato humano, sugiere que la percepción es un proceso fundamental en la actividad mental, influyendo en diversas acciones psicológicas cotidianas como el aprendizaje, la memoria y el pensamiento. La percepción de los pacientes sobre el trato humano que reciben puede estar influenciada por factores externos y culturales, tal como señala Vargas (13), quien destaca que la percepción es un aspecto biocultural dependiente de estímulos físicos y sensaciones organizados culturalmente.

La percepción biológica y social también influye en la forma en que los pacientes evalúan el trato humano. La percepción física, que implica la comprensión del comportamiento físico de objetos y del cuerpo en relación con el entorno, y la percepción social, que evalúa a los individuos en situaciones sociales específicas, son componentes clave en la evaluación global del cuidado de enfermería.

Por otra parte, en relación al objetivo específico 2 dimensión: comunicación enfermero paciente; Los resultados indican que la mayoría de los pacientes (61,7%) tienen una visión favorable del cuidado para la comunicación enfermera-paciente, mientras que un porcentaje considerable (37,5%) percibe que la calidad de la comunicación es moderada. Además, se destaca que una pequeña fracción (0,8%) sostiene que hay falta de atención al respecto.

Al comparar estos hallazgos con el estudio de Condori (11) sobre la calidad de la atención de enfermería en un servicio de urgencias, observamos que más de la mitad de los pacientes (58,3%) expresaron una disposición favorable hacia la calidad de la atención brindada por las enfermeras en ese servicio en particular. En general, los pacientes tienden a tener una visión positiva de la atención que reciben, especialmente en lo que respecta a la forma en que las enfermeras se comunican con ellos.

En relación al objetivo específico 3 dimensión: disponibilidad para la atención; Los resultados indican que una importante mayoría de los pacientes (70.8 %) tiene una opinión firme sobre la calidad de la atención en términos de su disponibilidad. Sin embargo, una proporción notable (28,3%) indica una visión de moderada atención en este aspecto. Además, una pequeña fracción (0,8%) percibe falta de atención en términos de disponibilidad.

Al comparar estos hallazgos con la investigación de Portilla (7) sobre la opinión de los pacientes con cáncer sobre la atención humana ofrecida por el INEN, observamos que la mayoría de los pacientes tienen una visión positiva sobre la atención que reciben durante la quimioterapia ambulatoria. Los hallazgos indican que, en general, las personas diagnosticadas con cáncer tienden a tener una visión favorable de la calidad de la atención que reciben.

En relación al objetivo específico 4 dimensión: empatía; Los hallazgos sugieren que una proporción importante de pacientes (70,8%) percibe que el personal de enfermería tiene una alta nivel de empatía. Sin embargo, una proporción significativa (28,3%) demuestra una percepción de empatía por parte de los medios. Además, una pequeña minoría (0,8%) indica una percepción disminuida de empatía.

El estudio realizado por Fernández et al. (5) revela un nivel significativo de satisfacción general (84,6%) entre los individuos hospitalizados que recibieron atención humanizada. Si bien generalmente se considera que los servicios clínicos de Medicina y Cirugía brindan una buena atención, todavía hay lugares donde se puede mejorar la empatía hacia algunos pacientes.

V. CONCLUSIONES

- Como percepción general un 89.2% de los pacientes tienen una percepción positiva de la atención del personal de enfermería, pero un 10.8% percibe una atención de calidad media, lo que sugiere áreas específicas para mejora.
- En el trato humano, aunque es altamente valorado por el 60% de los pacientes, un 40% lo percibe como de calidad media, indicando oportunidades para mejorar en este aspecto.
- En relación a la Comunicación Enfermero-Paciente, la comunicación es valorada positivamente por el 61.7% de los pacientes, pero un 37.5% percibe una calidad media, sugiriendo la necesidad de mejorar la comunicación interpersonal y la empatía del personal.
- La disponibilidad para la atención fue valorada en un 70.8% de los pacientes percibiendo una alta disponibilidad, pero un 28.3% reporta una percepción de calidad media, lo que subraya la importancia de una gestión óptima de recursos y planificación de la atención.
- La empatía es percibida como alta por el 70.8% de los pacientes, mientras que un 28.3% percibe una calidad media, lo que destaca la necesidad de fomentar una cultura organizacional centrada en el paciente y promover la empatía como valor fundamental.

VI. RECOMENDACIONES

- En la mejora de la percepción general de los pacientes se podría implementar programas de mejora continua para abordar las áreas específicas señaladas por el 10.8% de los pacientes que perciben una atención de calidad media.
- Con respecto al trato humano se puede desarrollar iniciativas de formación y sensibilización para el personal de enfermería enfocadas en mejorar el trato humano, considerando las expectativas y necesidades del 40% de los pacientes que lo perciben como de calidad media.
- En la comunicación enfermero paciente se debe fortalecer las habilidades de comunicación interpersonal y empatía a través de talleres y entrenamientos regulares, dirigidos a mejorar la percepción de calidad en la comunicación para el 37.5% de los pacientes que la consideran media.
- La disponibilidad para la atención debe ser encaminada a la gestión de recursos y la planificación de la atención para asegurar una disponibilidad constante y adecuada, mejorando la percepción de calidad para el 28.3% de los pacientes.
- La empatía de ser fomentada en una cultura organizacional centrada en el paciente, promoviendo la empatía como valor fundamental mediante programas de desarrollo profesional y prácticas reflexivas, para mejorar la percepción de empatía del 28.3% de los pacientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud; [2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Chamba G. Cuidado humanizado de enfermería en pacientes ingresados en el área de Cirugía del Hospital Militar de la ciudad de Loja desde diciembre 2019-febrero 2020. Rev Ocronos. 2020; junio.
3. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 2020; Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
4. Román B, Pacheco L. Percepción de la atención de enfermería de las pacientes asistidas en el puerperio inmediato en el hospital Universitario de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de pregrado]. 2020; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16647>
5. Fernández C, Mansilla E, Flores A. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería Hospital Puerto Montt, Chile, 2022. [Internet]. 2022 junio [citado 2024 Mar 22]; 11(1): e2635. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S239366062022000101201&lang=es
6. Ruiz M, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [revista en la Internet]. 2020 [citado el año de consulta]; Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es.
7. Portilla L. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de quimioterapia ambulatoria para adultos del INEN. 2021.

8. Gonzales M. Percepción de los pacientes en tratamiento de tuberculosis acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en la estrategia sanitaria nacional de prevención y control de tuberculosis del Centro de Salud Materno Infantil, Los Sureños, Puente Piedra - 2020 [Internet]. 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57727>.
9. Matos G. Calidad de Atención de enfermería y percepción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, Hospital Sergio Bernales, Lima 2020: Universidad César Vallejo; 2020.
10. Jiménez R. Percepción del cuidado humanizado de enfermería en pacientes internados en una sala de emergencias por COVID-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. [Tesis de grado]. Universidad María Auxiliadora; 2022.
11. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
12. Gilberto O. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. Rev Estud Soc. 2004 [citado el año de consulta]; Págs. 89-96. Disponible en: <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24808>
13. Vargas L. Sobre el concepto de la percepción. Alteridades. 1994;8:47-53. Disponible en: <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
14. Roca I, Balasch J. Percepción: usos y teorías. Apunts Educ Fis Deportes. 1990 [citado el año de consulta]. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/ApuntsEFD/article/view/381012>
15. Tipos de percepción en la psicología. Psicología básica. 31 de marzo del 2022. Disponible en: https://www.psicologia-online.com/tipos-de-percepcion-en-psicologia-6287.html#anchor_1
16. Ministerio de Sanidad y Política Social. Los hombres y cuidado de la salud. Plan de calidad del Sistema Nacional de Salud. 2009. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/eguidad/hombr esycuidado09.pdf>

17. Amaro Cano MC. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev Cub Enferm. 2004;20(3). Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/florence-nightingale.html#:~:text=Su%20idea%20principal%20era%20q>
18. Virginia A. Henderson (1897-1996). Asociación Americana de Enfermeras (ANA). Celebración del bicentenario de la comunidad de enfermería. 2014. Disponible en: <https://www.nursingworld.org/VirginiaAHenderson>
19. Mastrapa Y, María del Pilar Gibert L. Relación enfermera - paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. [Internet]. 2016, Dic, [citado el 21 de marzo de 2024]; 32(4): pp: 126-136. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
20. Fernández F, Gonzalez L. Educare 21 [Revista]. 2003. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/nancy-roper.html>
21. Olaya H. Percepción del cuidado enfermero en usuarios de la unidad de recuperación post anestesia del Hospital Regional Jamo II-2, Tumbes, 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64511>
22. Rocha O. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. Enferm. glob. [Internet]. 2013 Abril; 12(30): 76-90. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000200005&lng=es.
23. Mejia M. Conducta empática en los estudiantes de las ciencias de salud. Universidad autónoma de Madrid, facultad de medicina, 2012. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1
24. Ghanbari-Afra L, Adib-Hajbaghery M, Dianati M. Human Caring: A Concept Analysis. J Caring Sci. 2022 Aug 16;11(4):246-254. doi: 10.34172/jcs.2022.21. PMID: 36483689; PMCID: PMC9720504.

25. Carvajal Hermida Elsa Yolanda, Sánchez-Herrera Beatriz. "Nursing Care with a Human Approach": A Model for Practice with Service Excellence. Aquichan [Internet]. 2018 June [cited 2024 July 15] ; 18(2): 149-159. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972018000200149&lng=en. <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.3>.
26. Abdolrahimi M, Ghiyasvandian S, Zakerimoghadam M, Ebadi A. Comunicación terapéutica en estudiantes de enfermería: un análisis conceptual de Walker y Avant. Médico Electrónico. 2017; 9:(8)4968-4977 <https://doi.org/10.19082/4968>
27. Habilidades comunicativas : beneficios de la comunicación efectiva para los pacientes. 2017. <https://tinyurl.com/y3nzu222> (consultado el 10 de agosto de 2020).
28. Bandura A. Autoeficacia: hacia una teoría unificadora del cambio de comportamiento. Psychol Rev. 1977; 84:191-215 [https://doi.org/10.1016/0146-6402\(78\)90002-4](https://doi.org/10.1016/0146-6402(78)90002-4)
29. Moreno-Monsiváis, M. G., Moreno-Rodríguez, C., & Interrial-Guzmán, M. G. (2015). Cuidados de enfermería perdidos en pacientes hospitalizados. Aquichán, 15(3), 318–328. <https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.2>
30. Gerdes, K.E. (2011) Empatía, simpatía y lástima: definiciones e implicaciones para la práctica y la investigación del siglo XXI.

8. ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de operacionalización de variables

| Titulo | Problema de investigación | Objetivos | Variables | Tipo de investigación | Instrumentos de colecta de datos | Población y muestra | Justificación | Limitaciones |
|---|--|--|--|--|--|---|---|--|
| Percepción de pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de Enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2024 | ¿Cuál es la percepción que tienen los pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de Enfermería del Hospital Regional de Tumbes? | <p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la percepción de pacientes sobre el cuidado, que brinda el personal de Enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO. <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la percepción de pacientes sobre el cuidado: trato humano, que brinda el personal de Enfermería • Describir la percepción de pacientes sobre el cuidado: en la comunicación, que brinda el personal de Enfermería • Describir la percepción de pacientes sobre el cuidado: disponibilidad para la atención, que brinda el personal de Enfermería • Describir la percepción de pacientes sobre el cuidado: empatía, que brinda el personal de Enfermería. | Percepción de pacientes sobre el cuidado que brindan el personal de enfermería | El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, ya que nos permite estudiar la variable tal como se presentan en tiempo y espacio determinado | <p>LA TÉCNICA: se utilizará para recolectar los datos, será la encuesta.</p> <p>EL INSTRUMENTO: un formulario tipo Escala de Likert, Instrumento percepción que tienen los pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de Enfermería</p> | <p>POBLACIÓN. El universo de estudio será compuesto por la población existente referenciado por un total de 150 pacientes que se encuentran hospitalizados en dichas áreas.</p> <p>MUESTRA Estará conformada por 120 pacientes en el área de hospitalización cirugía y medicina del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2024</p> | La percepción del usuario por la calidad de los servicios de enfermería son muy importante y sorprendente conectado. organización aprobado por la Organización Mundial de la Salud. | Los resultados de la investigación solo servirán para el Servicio de hospitalización cirugía y medicina del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes, 2024. |

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Anexo 1: Consentimiento Informado

Estimados usuarios, Ustedes son bienvenidos a participar de este estudio, que determinará la percepción de pacientes sobre el cuidado que brindan el personal de enfermería.

Si acepta participar, el estudio se llevará a cabo utilizando datos relevantes de la atención brindada de un personal de enfermería que proporciona hacia los pacientes hospitalizados, además de otros datos generales. Si decides participar, colaborarás en la implementación del proyecto "Percepción de pacientes sobre el cuidado que brindan el personal de enfermería del hospital regional II-2 JAMO, tumbes 2024".

La participación en la investigación será totalmente voluntaria.

Tiene derecho a rechazar la participación y, si decide participar, tiene derecho a retirarse del estudio en cualquier momento. La información que nos brinde en la próxima entrevista se mantendrá estrictamente confidencial y solo la conocerá el investigador del estudio y no se compartirá con otros.

Acepto voluntariamente participar en este estudio como participante.

Nombre:

Tumbes, de del 2024

Firma: _____

Anexo N° 3:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Instrumento N° 1: Cuestionario sobre el cuidado que brindan el personal de enfermería

I. Presentación.

Estimado (a) usuario, tenga usted buen día, soy el enfermero Luis Eduardo Infante Gómez, de la universidad nacional de tumbes. A continuación, se le presenta el siguiente cuestionario cuyo objetivo es Determinar la percepción de pacientes sobre el cuidado que brindan el personal de enfermería del Hospital Regional II-2 JAMO. Los resultados se utilizarán solo con fines de estudio, y las respuestas que brinde serán de carácter confidencial y anónima.

II. Instrucciones.

Marque con un aspa (X) o cruz (+) sólo una de las alterativas o escriba la respuesta que considere conveniente. Se le pide que sea sincero con su respuesta.

Edad..... Sexo..... Talla..... Peso.....

Anexo 4

Cuestionario sobre sobre el cuidado que brindan el personal de enfermería

| Dimensiones | Preguntas | Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|--|---|-------|---------------|--------------|---------|
| Trato humano | Le tratan con amabilidad | | | | |
| | Lo hacen sentir bien atendido cuando usan el dialogo con usted | | | | |
| | Le generan confianza con el cuidado | | | | |
| | Le demuestran respeto por sus creencias y valores | | | | |
| Comunicación enfermero-paciente | Le explica previamente los procedimientos | | | | |
| | Le facilitan el dialogo | | | | |
| | Le proporciona información suficiente sobre su estado de salud para poder decidir sobre su situación de salud | | | | |
| | Le dedican tiempo requerido para su atención | | | | |
| Disponibilidad para la atención | Responden oportunamente a su llamado | | | | |
| | Le brindan un cuidado cálido y adecuado | | | | |
| | Le ayudan a manejar el dolor físico | | | | |
| | Le administran a tiempo los medicamentos recetados por el medico | | | | |
| Empatía | Mantiene una relación cercana con usted | | | | |
| | Se ponen en primer lugar para comprenderlo | | | | |
| | Establecen una relación agradable con usted | | | | |
| | Le escuchan atentamente | | | | |
| | Le demuestran que son responsables con su atención | | | | |
| | Respetan su intimidad | | | | |

Anexo 5

Evaluación por juicio de expertos

| ÍTEMS | Claridad en la redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | ESCALA DE CALIFICACION | OBSERVACIONES |
|---|--------------------------|----|--------------------|----|----------------------------------|----|---|----|----------------------|----|------------------------|---|
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| Cualidades del hacer de enfermería | | | | | | | | | | | | |
| 1. ¿Le tratan con amabilidad? | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | |
| 2. ¿Lo hacen sentir bien atendido cuando usan el dialogo con usted? | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ¿Se siente usted bien cuando el personal de enfermería dialoga con usted? |
| 3. ¿Le generan confianza con el cuidado? | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | |
| 4. ¿Le demuestran respeto por sus creencias y valores? | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | |
| Comunicación enfermero-paciente | | | | | | | | | | | | |
| 5. ¿Le explica previamente los procedimientos? | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | Le explica/informa previamente los procedimientos a realizarle. |
| 6. ¿Le facilitan el dialogo? | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | El personal de enfermería le permite expresar sus sentimientos. |

Juicio de expertos evaluado

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| 7. ¿Le proporciona información suficiente sobre su estado de salud para poder decidir sobre su situación de salud? | | | | | | | | | | | Usted, ha recibido información relacionada a su problema de salud, por parte del personal de enfermería. |
| 8. ¿Le dedican tiempo requerido para su atención? | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | Se dedican el tiempo suficiente para una buena atención. |
| Disponibilidad para la atención | | | | | | | | | | | |
| 9. ¿Responden oportunamente a su llamado? | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| 10. ¿Le brindan un cuidado cálido y adecuado? | | | | | | | | | | | Se brindan un cuidado oportuno y de calidad. |
| 11. ¿Le ayudan a manejar el dolor físico? | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| 12. ¿Le administran a tiempo los medicamentos recetados por el médico? | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | Ante alguna efectividad relacionada a su salud, el personal de enfermería lo respalda con prontitud. |

Juicio de expertos evaluado

| Empatía | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|--|--|--|--|----|----|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 13. ¿Mantiene una relación cercana con usted? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. ¿Se ponen en primer lugar para comprenderlo? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15. ¿Establecen una relación agradable con usted? | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| 16. ¿Le escuchan atentamente? | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| 17. ¿Le demuestran que son responsables con su atención? | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | Le demuestran responsabilidad al momento de su atención | |
| 18. ¿Respetan su intimidad? | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| ASPECTOS GENERALES | | | | | | | | | | Si | No | | | | | | | | |
| El Instrumento contiene instrucciones claras y precisas, para responder el cuestionario | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | |
| El número de ítems es suficiente, para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, siguiera los ítems añadir | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | |

Anexo 6
Confiabilidad del instrumento según el alfa de Cronbach.

| | Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 3 | Ítem 4 | Ítem 5 | Ítem 6 | Ítem 7 | Ítem 8 | Ítem 9 | Ítem 10 | Ítem 11 | Ítem 12 | Ítem 13 | Ítem 14 | Ítem 15 | Ítem 16 | Ítem 17 | Ítem 18 | Total |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Usuario 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| Usuario 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| Usuario 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| Usuario 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| Usuario 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| Usuario 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| Usuario 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| Usuario 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 44 |
| Usuario 9 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 58 |
| Usuario 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| Varianza | 0.8 | 0.6 | 1.0 | 0.4 | 0.6 | 0.6 | 0.6 | 0.5 | 0.7 | 0.5 | 0.2 | 0.4 | 0.3 | 0.5 | 0.3 | 0.4 | 0.1 | 0.0 | 44.2 |

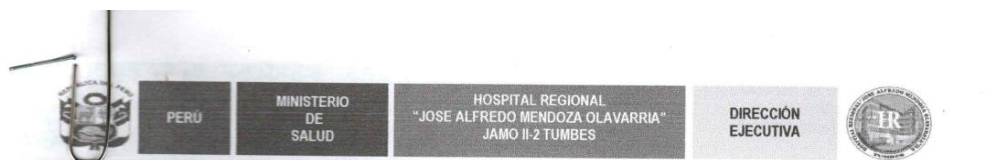
| | |
|--|-------|
| Alfa de Cronbach: $\alpha =$ | 0.866 |
| Número de Ítems: K | 18 |
| Σ Varianza de cada Ítem: ΣV_i | 8.500 |
| Varianza total: V_t | 44.16 |

Luego de realizar la prueba piloto se tuvo un resultado de confiabilidad de 0.866 el cual se interpreta como un instrumento excelente confiabilidad

| Interpretación | |
|-------------------------|--------------|
| Confiabilidad Nula | 0.53 a menos |
| Confiabilidad Baja | 0.54 a 0.59 |
| Confiable | 0.60 a 0.65 |
| Muy Confiable | 0.66 a 0.71 |
| Excelente Confiabilidad | 0.72 a 0.99 |

Anexo 7

Autorización del hospital Regional de Tumbes para ejecución de proyecto



"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

Tumbes, 24 de Abril de 2024.

OFICIO N° 675 -2024/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE

Señor:

Dr. MAURO PABLO MEZA OLIVERA.

DECANO

Universidad Nacional de Tumbes

Facultad de Ciencias de la Salud.

Presente.-

ASUNTO : SOBRE AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS.

**REFERENCIA : a) OFICIO N°0320-2024/UNTUMBES-FCS-D
b) INFORME N° 052-2024/DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE-U.AP.DOC.INV.
Reg. N° 1792919 / 1524855.**

De mi mayor consideración;

Mediante el presente me dirijo a usted, para expresarle mis afectuosos saludos y en atención al documento de la referencia a), mediante el cual solicita Autorización de Ejecución de Proyecto de Tesis para el estudiante INFANTE GOMEZ LUIS EDUARDO.

Ante ello, la Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia mediante el documento de la referencia b), informa que habiendo revisado el expediente presentado y habiendo cumplido con presentar los documentos exigidos a quienes se encuentren interesados en realizar investigaciones en seres humanos en nuestra institución **es Factible atender su Solicitud**, para que el estudiante **INFANTE GOMEZ LUIS EDUARDO** ejecute su Proyecto de Tesis, debiendo cumplir con la confidencialidad y el respeto al anonimato para garantizar que la investigación se realice bajo los principios fundamentales del respeto por la vida, la salud, la autodeterminación, la dignidad y el bienestar de los sujetos a investigar, debiendo entregar al finalizar el proceso 01 ejemplar del Informe de Investigación y realizar la socialización de los resultados de la investigación científica, se adjunta al presente el respectivo informe para su conocimiento respectivo.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;

RRC/DE

Cc:
Archivo
FOLIOS: _____

N° DOC. 1795697
N° EXP 1524855

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 TUMBES
M.C. Raul Rivera Clavo
DIRECTOR EJECUTIVO
DNI 43607706 C.B.P. 56336

HOSPITAL REGIONAL II-2 "JAMO" TUMBES

Calle 24 de Julio N° 565 - Tumbes

Página Web: www.hrijt.gob.pe

Anexo 8

Ejecución del proyecto aplicación del test en el servicio de hospitalización medicina



Anexo 9

Ejecución del proyecto aplicación del test en el servicio de hospitalización cirugía

