



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN
ENFERMERIA**

**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE
MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL REGIONAL
MINSA Y ESSALUD. TUMBES - 2018**

AUTORES

**Bach. Enf. MENDOZA MORAN DARLYNN ROSA
Bach. Enf. OCAMPOS RUJEL JHOSSELIN MILAGROS**

**TUMBES – PERÚ
2018**

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

INFORME DE TESIS

**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE
MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL REGIONAL
MINSA Y ESSALUD. TUMBES - 2018**

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

Bach. Enf. MENDOZA MORAN DARLYNN ROSA

AUTORA 1

Bach. Enf. OCAMPOS RUJEL JHOSELIN MILAGROS

AUTORA 2

Lic. Enf. CERVANTES RUJEL BALGELICA ANTAZARA

ASESORA

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Las autoras Mendoza Moran Darlynn Rosa y Ocampos Rujel Jhosselin Milagros declaramos que los resultados reportados en esta tesis, son producto de nuestro trabajo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su concepción y análisis. Asimismo, declaramos que hasta donde sabemos no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. En este sentido, afirmamos que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de nuestra propia autoría. Declaramos, finalmente, que la redacción de esta tesis es producto de nuestro propio trabajo con la dirección y apoyo de nuestros directores de tesis y jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.

Mendoza Moran Darlynn Y Ocampos Rujel Jhosselin

RESPONSABLES

Bach. Enf. MENDOZA MORAN DARLYNN ROSA

EJECUTOR 1

Bach. Enf. OCAMPOS RUJEL JHOSELIN

EJECUTOR 2

Lic. Enf. BALGELICA CERVANTES RUJEL

ASESORA

JURADO DICTAMINADOR

MG. AURA PUICAN PACHON

PRESIDENTE

DR. NESTOR PURIZAGA IZQUIERDO

SECRETARIO

LIC. JOSE SILVA RODRIGUEZ

VOCAL

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial y a Jesucristo, quienes han cuidado de mí, me han dado las fuerzas necesarias, y sobre todo por me han permitido cumplir todas mis metas propuestas.

A mis padres por su apoyo constante e incondicional durante éste proceso de aprendizaje, por sus palabras de aliento, su gran esfuerzo, su amor y su guía, a quienes prometo no defraudarlos y seguir su buen ejemplo.

MENDOZA MORAN DARLYNN ROSA

DEDICATORIA

A mi familia, esposo y mi hijo Andre, los seres que más amo en este mundo, son mi impulso, son la mejor descripción del amor más puro y noble que puedo sentir, ellos son mi motor y motivo, son la mejor inspiración y motivación para superarme día a día. Gracias por confiar en mí, tendremos un mejor futuro, que sin lugar a duda es el que nos merecemos.

A mis amigos, quienes me acompañaron durante este largo camino y compartieron tristezas y alegrías, momentos buenos y malos, les deseo muchos triunfos y éxitos.

A todos nuestros docentes quienes tienen una valiosa labor de transmitirnos sabios conocimientos y experiencias y formar profesionales con calidad humana y exitosa.

OCAMPOS RUJEL JHOSSSELIN

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser el que día a día no nos abandona y nos demuestra que en el esfuerzo está el resultado, y el resultado es éste, poder ser unas mejores personas día a día y aprender de nuestros errores, por permitirnos alcanzar un sueño profesional.

A cada una de nuestra familia por el apoyo que nos brindó día a día para, por esos ánimos que nos dieron y por el amor que nos tienen.

A nuestro jurado y asesor por las pautas brindadas, necesarias para la elaboración de este trabajo.

LAS AUTORAS

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo simple realizado en el Hospital Regional MINSA “José Alfredo Mendoza Olavarria Jamo II-2” y el Hospital ESSALUD “Carlos Alberto Cortez Jimenez” en Tumbes, el cual tuvo como objetivo general determinar la percepción de las Personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina sobre Cuidados de Enfermeros, Hospital Regional MINSA y ESSALUD. Tumbes- 2018.; la muestra estuvo conformada por 33 y 20 personas en el hospital JAMO y ESSALUD respectivamente; se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento se aplicó 1 cuestionario. Los resultados obtenidos respecto a la percepción que tienen los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina sobre los cuidados enfermeros en el Hospital MINSA. Tumbes – 2018, se encontró que el 82% tiene una percepción alta de los cuidados de enfermería, el 18% tienen una percepción regular por el contrario no se registró una percepción mala de los cuidados de enfermería. Respecto a la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital ESSALUD. Tumbes - 2018 sobre los cuidados enfermeros, se encontró que el 65% de los cuidados enfermeros predominó una percepción alta, el 30% tienen una percepción regular y el 5% obtuvo una percepción mala.

PALABRAS CLAVES: PERCEPCION – CUIDADOS ENFERMEROS – HOSPITALIZACION

ABSTRAC

The present investigation is of a simple descriptive type carried out in the Regional Hospital "José Alfredo Mendoza Olavarria Jamo II-2" and the ESSALUD Hospital "Carlos Alberto Cortez Jimenez" in Tumbes, which had as a general objective to determine the perception of the Hospitalized Persons in the Nursing Care Medicine Service, Regional Hospital MINSA and ESSALUD. Tumbes- 2018 .; the sample consisted of 33 and 20 people in the hospital JAMO and ESSALUD respectively; the interview was used as a technique and 1 questionnaire was applied as an instrument. The results obtained with respect to the perception of hospitalized patients in the medical service about nursing care in the MINSA Hospital. Tumbes - 2018, it was found that 82% have a high perception of nursing care, 18% have a regular perception on the contrary, there was not a bad perception of nursing care. Regarding the perception of hospitalized patients in the medical service of the ESSALUD hospital. Tumbes - 2018 on nursing care, it was found that 65% of nursing care prevailed a high perception, 30% had a regular perception and 5% had a bad perception.

KEY WORDS: PERCEPTION - NURSING CARE - HOSPITALIZATION

INDICE

RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO II: MARCO TEORICO	15
CAPITULO III: METODOLOGIA	21
CAPITULO IV: RESULTADOS	25
CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSION	31
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	33
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXOS	399

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Enfermería es entendida como ciencia y arte del cuidado, a lo largo de su historia se ha destacado por la entrega de atención desde una perspectiva biopsicosocial, siendo fundamental las relaciones que se establecen con los pacientes.¹ La Enfermería como profesión tiene a cargo el Cuidado de los pacientes las 24 horas del día, esto le hace compartir emociones y vivencias con las personas y ayudarlas a satisfacer sus necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales. Las personas que acuden al hospital en calidad de pacientes se sienten amenazados o temerosos por el proceso de enfermedad y buscan tener una atención óptima, es por esto que los miembros de salud deben brindar calidad técnica y calidez en la atención.²

Diversos estudios realizados a nivel Nacional e Internacional concluyen en que se necesita un mejoramiento en la atención brindada por el personal de Enfermería.³ Perazzo refiere que la atención que hoy se brinda en las organizaciones de Salud es superficial y rápida, muchas veces por la cantidad de pacientes que hay que atender (agobiando al grupo de salud) y por el largo horario que se encuentran trabajando. Así mismo refiere que la deshumanización se demuestra, también con el aislamiento físico, psíquico y espiritual del paciente y del personal de salud.⁴

El estudio realizado por Alfaro, concluyo que el Cuidado que brinda la Enfermera a los pacientes es mínimo limitándose a administrar tratamiento, y realizar las notas de Enfermería, y dejando de lado el que hacer de Enfermería que es brindar un Cuidado humanizado.² Por otra parte, estudios demuestran que el personal de Enfermería como parte integrante del equipo de salud que se ha ido adaptando a los cambios que se han producido en las instituciones de salud y, como no podía ser de otra manera, ha ido asimilando técnicas cada vez más sofisticadas y complejas que en algunas ocasiones la alejan de una visión integral del hombre como persona.⁵

El Cuidado de Enfermería es precisamente lo que se observa y percibe, y que son interpretadas por la persona.⁶ Se apoya en el conocimiento científico, la capacidad técnica y la relación terapéutica que el Enfermero establece con el paciente.⁷ En los ambientes de hospitalización encontramos personas que por la enfermedad van a depender del personal que labora allí. El mundo espera de la Enfermería cuidados muy específicos y directos, basados a las necesidades y requerimientos de la persona de Cuidado.¹

Cuando una persona se hospitaliza, según sea el problema, las necesidades varían de acuerdo a las características propias de él mismo, lo mismo sucede con la interpretación que haga a los acontecimientos que ocurran durante el tiempo que se encuentre hospitalizado. Siendo así vamos a encontrar diversos juicios emitidos por diferentes usuarios acerca los Cuidados recibidos por los profesionales de Enfermería.⁸

La realización de esta investigación surge de la necesidad de determinar cuál es la percepción de los personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina sobre los Cuidados Enfermeros en el Hospital Regional JAMO II-2 Y ESSALUD, como estudiantes de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes en el plan de estudio se requiere la realización de prácticas hospitalaria, en donde se establecen relaciones con personas de Cuidado, donde se observó a algunas de ellas alegres, tranquilas, deseosas de colaborar en su recuperación, así como también algunas deprimidas, desanimadas, incomodas, muchas de ellas compartieron con las estudiantes anécdotas vividas en sus días de hospitalización respecto del trato y el cuidado que recibieron por parte del profesional de enfermería.

Algunos de ellos expresan que: “a veces la Enfermera no tiene paciencia, demora en atenderme, no me explica, no me llama por mi nombre, hace las cosas muy rápido, no responde a mis preguntas”, entre otras expresiones. Además de ellos los familiares, amigos, vecinos comentaron hechos relacionados con el Cuidado brindado por dicho profesional, esto mismo motivo a la realización del presente proyecto.

En este trabajo de investigación se podrá identificar la percepción de los cuidados enfermeros por parte del usuario, en los servicios de salud, ya que este tema es sin duda una preocupación medular en la gestión de los Servicios de Enfermería, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino, sobre todo, porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación. Además, es a la vez una forma de expresar la satisfacción e insatisfacción del cuidado que recibe de Enfermería durante la atención en los Servicios en el que se desempeña.⁹

Los resultados servirán a los establecimientos de salud determinar la percepción del Cuidado brindado por el profesional de enfermería, a fin de identificar los aspectos negativos dentro de su entorno, lo que permitirá reflexionar y direccionar el cuidado enfermero, si el caso, así lo requiere, además servirán de fuente de información para los futuros estudios y trabajos referentes al tema de investigación, Para las instituciones formadoras, los resultados les serán de gran utilidad, para reforzar y fomentar con mayor énfasis en sus estudiantes el cuidado holístico del ser humano.

Frente a esta situación se genera la siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción que tiene las personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina sobre los Cuidados Enfermeros en el Hospital Regional JAMO II-2 y ESSALUD? El objetivo general de este estudio es Determinar la percepción de las Personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina sobre Cuidados de Enfermeros, Hospital Regional MINSA y ESSALUD. Tumbes 2018. Así mismo los objetivos específicos de este estudio son: Identificar la percepción de las Personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina sobre Cuidados de Enfermeros en el Hospital Regional MINSA. Tumbes – 2018. Precisar la percepción de las Personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina sobre Cuidados de Enfermeros en el hospital ESSALUD. Tumbes – 2018. Y por último Comparar la percepción de las Personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina sobre Cuidados de Enfermeros, Hospital Regional MINSA y ESSALUD. Tumbes 2018.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

La percepción es un proceso mental, cognoscitivo del ser humano que le permite organizar de una forma significativa conceptos, opiniones, impresiones, sentimientos de un individuo, objeto o fenómeno en función a las experiencias, al contexto social, al conocimiento de la realidad de acuerdo a nuestras necesidades, intereses, aspiraciones y deseos en el interior para poder tener conciencia de lo que le rodea.¹⁰

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidos del ambiente físico y social.¹¹ La percepción nos permite conocer la realidad, somos capaces de percibir el medio y sus cambios para responder adecuadamente a sus exigencias.

Day define como un proceso a través del cual tomamos conciencia de lo que ocurre en nuestro alrededor y en nosotros mismos, es obviamente algo más que una imagen del mundo proporcionado por los sentidos puesto que participa la comprensión y el significado, aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe, los conocimientos, sus necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa.¹²

Para Neisser, la percepción es el proceso de organizar e interpretar los datos sensoriales que entran a desarrollar la conciencia del yo y del entorno a través de los sistemas de la visión, audición, somato sensorial, químico y propioceptivo. También refiere que es un proceso activo en el que interviene toda la personalidad del individuo donde es la síntesis resultante de una serie de procesos entre los que cabe destacar la información y sensaciones recibidas a través de los sentidos, las experiencias vividas, la propia personalidad.¹²

El movimiento Gestalt consideran la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, es un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante. Se puede afirmar que, de la enorme cantidad de datos arrojados por la experiencia sensorial (luz, calor, sonido, impresión táctil, etc.), los sujetos perceptuales toman tan sólo aquella información susceptible de ser agrupada en la conciencia para generar una representación mental.¹³

Como individuos diferentes, tendemos a ver el mundo de acuerdo con nuestras muy personales formas. Dos individuos pueden estar sujetos a los mismos estímulos bajo condiciones que son aparentemente iguales, pero la forma en que los reconocen, seleccionan, organizan, e interpretan, es un proceso altamente individualizado, que se basa en las necesidades, valores y expectativas personales de cada individuo.¹⁴

Los usuarios de hoy juzgan a las organizaciones y entidades prestadoras de servicios de salud desde su totalidad, y sobre la base del servicio que les proporciona. Ellos evalúan muchos factores antes de tomar una decisión, observan las instalaciones del lugar de atención, escuchan las experiencias de sus amigos o de otras personas y tienen en cuenta sus experiencias personales con el establecimiento. Comprender la percepción del usuario es vital para una organización exitosa, a través de la percepción y mediante una integración psicológica se obtiene información del momento, en este caso, el momento de interacción del cuidado entre el personal de Enfermería y el usuario.¹¹

La palabra cuidado se define como esmero y atención que se pone en una cosa, asunto o negocio que uno tiene a su cargo, además de velar, mimar, esmerarse, asistir, vigilar, tratar. Término que denota una acción con un fin y la cual, bajo ciertos parámetros recae sobre alguien o algo.¹⁵

El “Cuidado” constituye el foco principal del profesional Enfermero. En un sentido genérico, Leininger lo define como: “aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana”. Dorothea Orem define el Cuidado como: “una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”. Desde la perspectiva del autocuidado lo explica como “una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigidas por las personas hacia sí mismas o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar.”¹⁶

El Colegio de Enfermeros(as) del Perú, define al Cuidado Enfermero como un “conjunto de funciones que desarrolla la Enfermera (o) en la atención y Cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio del método técnico-científico del proceso de Enfermería orientado a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, actuando terapéuticamente en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad”.¹⁶

ATRIBUTOS DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA: Constituye la esencia de la profesión, con una mirada global del ser humano; se debe considerar como un medio para lograr un fin que es propender a la salud de las personas. Se basa en el respeto a las personas enmarcado en un trato digno. Es intencional, es planificado y es dirigido. Es un proceso, tiene etapas. Es un proceso interpersonal y profesional. Es de carácter personal, implica una interacción individualizada, directa e integral. Es competente, requiere preparación profesional. Se da en un contexto, no es aislado. Se desarrolla como agente terapéutico en un continuo salud – enfermedad.¹⁶

La Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson presenta el concepto de Cuidado como base de la disciplina de Enfermería que a través de la relación de ayuda entrega al paciente las herramientas necesarias para lograr un equilibrio entre: cuerpo, mente y alma; haciendo especial énfasis en la dignidad humana.

En cuanto a las premisas que sustentan su teoría, son tres principalmente, la primera plantea que el Cuidado y por ende la Enfermería han existido siempre, sin embargo, la oportunidad de acceder a educación superior por parte de Enfermeros en formación ha permitido combinar la orientación humanística con los conocimientos científicos que sustentan los cuidados. La segunda premisa se enfoca a la claridad y calidad de la comunicación de necesidades y sentimientos, siendo la base de la relación transpersonal. Finalmente, la premisa número tres pone especial énfasis en la genuinidad de la expresión de la Enfermera y su honestidad en el acto del Cuidado.¹

La hospitalización es entendida como el periodo de tiempo que una persona permanece internada para la ejecución de cualquier acción que busque la recuperación de su salud, supone la ruptura del bienestar físico-biológico que también repercute sobre el estado emocional y social. Por lo tanto, al momento de cuidar de la salud del paciente, se deben integrar todos los aspectos, evitando tratar solo el físico y considerando los otros en última instancia olvidando que la enfermedad los compromete igualmente.¹⁷

Los estudios de investigación requieren de un fundamento teórico, información que proporciona el conocimiento obtenido por medio de otros estudios similares, de manera que los nuevos resultados puedan ser contratados y/o comparados. A nivel internacional encontramos el estudio realizado por Miranda P., Pablo M., Jéssica O. 2014 en su trabajo Percepción de Cuidado humanizado en el Servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre 2014, Valdivia - Chile. Sus resultados fueron: Más de $\frac{3}{4}$ de los pacientes encuestados, SIEMPRE perciben trato humanizado por parte de los profesionales de Enfermería del Subdepartamento de Medicina Adulto del HBV (86%), mientras que el 11,7% de los pacientes percibe CASI SIEMPRE un trato humanizado, el 1,8 % reconoce ALGUNAS VECES y un 0,6% de los entrevistados NUNCA percibió un trato humanizado durante su estadía hospitalaria.¹

El estudio realizado por Julie G., Diana Q., 2009. En su investigación Percepción del Cuidado humanizado en pacientes que ingresan al Servicio de hospitalización de urgencias de Ginecoobstetricia de una institución de II Y III nivel de atención. Bogotá D.C. Sus resultados fueron: Que del 73% de las mujeres hospitalizadas en el Servicio de hospitalización de urgencias de ginecoobstetricia de la Clínica SaludCoop de Veraguas siempre percibieron el Cuidado humanizado del personal de Enfermería, el 11% casi siempre percibieron el Cuidado humanizado por parte del profesional de Enfermería, el 12% algunas veces percibió el Cuidado humanizado por parte del personal y el 4% nunca percibió el Cuidado humanizado por parte del personal de Enfermería.¹⁸

Ana A., Cristina M., Katherine Q., 2013. En su estudio Percepción del paciente hospitalizado sobre el Cuidado humanizado brindado por Enfermería en una IPS de Tercer Nivel. Cartagena 2013. Los resultados fueron: Se identificó que el 70% de las personas hospitalizadas en la Clínica Universitaria San Juan de Dios, que fueron encuestadas siempre percibieron comportamientos de Cuidado humanizado en el personal de Enfermería que labora en la institución, un 15% casi siempre, un 11% algunas veces y un 4% respondió que nunca percibió comportamientos de Cuidado humanizado en la Enfermera.¹⁷

A nivel nacional Raysa M., 2017, En su investigación sobre Percepción de los pacientes sobre el Cuidado humanizado que brinda la Enfermera del Servicio de Medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, cuyos resultados fueron: En la percepción del Cuidado humanizado evidenciamos que un 75.0% de los pacientes encuestados demostraron tener una percepción regular del Cuidado humanizado; mientras que 18.0% evidenciaron tener buena percepción de Cuidado y por último un 6.7% demostraron tener una mala percepción del Cuidado humanizado.⁴

Leonor E., Karim H., 2010, en su estudio sobre El Cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho, encontraron que, de un total de 65 pacientes encuestados, en los servicios de medicina y cirugía un 39.7 % algunas veces se percibe el cuidado de enfermería, un 24.8% nunca lo percibió, un 18.1% casi siempre y un 17.4% siempre percibió una priorización en su Cuidado.

Lizeth M., 2015, investigó sobre Percepción del adulto mayor sobre los Cuidados de Enfermería en los Servicios de Medicina en una institución de SALUD-MINSA. Lima. Sus resultados fueron: respecto a la percepción del Adulto Mayor sobre el Cuidado de Enfermería, se observa que del 100% el 79.5% presentó una percepción medianamente favorable, seguido del 11.4% que registró una percepción favorable y finalmente el 9.1% evidencia una percepción desfavorable.¹⁹

También encontramos estudios locales realizado por Oscar P., 2009, sobre Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes. Sus resultados fueron: En cuanto a la Percepción del paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera, de 70 (100%) encuestados, 39 (56%) tiene percepción medianamente favorable, 16 (23%) favorable y 15 (21%) desfavorable.²⁰

Jashira S., Lisette B., 2017, en su estudio sobre Satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera(o) en el servicio de Medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes 2017, cuyos resultados fueron que, la satisfacción del adulto mayor acerca del Cuidado que brinda la Enfermera es de un nivel de satisfacción bajo con el 47% y sólo el 30% presenta un nivel de satisfacción alto.²¹

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación por la naturaleza y objetivo del estudio es de tipo cuantitativa descriptivo simple. Cuantitativa porque los datos son susceptibles de medir y son analizados estadísticamente. Descriptivo ya que se refiere a la descripción de algún objeto, sujeto, fenómeno, etc. Describe la percepción que tienen las personas hospitalizadas sobre los cuidados que brinda el Interno de Enfermería.

M —→ **X**

Dónde:

M: Muestra del estudio

X: Variable del estudio (percepción del cuidado)

3.2 Población y muestra

Población:

La población estuvo conformada por aquellas personas de ambos sexos que se encuentren hospitalizadas en los servicios de medicina de ambas instituciones en el periodo de diciembre del año 2017. En el Hospital Regional JAMO fue un total de 71 personas y en el Hospital ESSALUD fue de 40 personas.

Muestra:

La muestra se obtuvo una vez conocida la totalidad de personas de las diferentes instituciones objetivo de estudio (N= 33 y N= 20 en el hospital JAMO y ESSALUD respectivamente). Una vez conocido el universo de estudio, se estimó, con un intervalo de confianza del 95.0% y un error muestral del 5.0%, para la delimitación del tamaño de la muestra, se usó la fórmula para poblaciones finitas.

$$n_0 = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q} \quad S \quad \frac{n_0}{N} > 0.05 \quad \text{Entonces: } n = \frac{(n_0)}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Dónde:

n_0 : Tamaño inicial de muestra

N: n° elementos de la población en estudio

n= tamaño final de la muestra

Z: Valor estandarizado (Z=1.96 para 95% de confianza)

p: Probabilidad de éxito o proporción de elementos con la característica en estudio (se asumen que p=0.5)

q: 1 – p (q=0.5)

e: error de estimación o error máximo permisible (e=0.05)

➤ **Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría”- JAMO II-2**

N = 71

$$n_0 = \frac{7 * (1.9)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.0)^2 * (7 - 1) + (1.9)^2 * (0.5) * (0.5)} \quad n_0 = 61$$

$$n = \frac{6}{1 + \frac{6}{7}} \quad n = 3$$

➤ **Hospital “Carlos Cortez Jiménez”- ESSALUD**

N = 40

$$n_0 = \frac{4 * (1.9)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.0)^2 * (4 - 1) + (1.9)^2 * (0.5) * (0.5)} \quad n_0 = 37$$

$$n = \frac{3}{1 + \frac{3}{4}} \quad n = 2$$

La muestra es de n= 33 y n= 20 en el hospital JAMO y ESSALUD respectivamente.

Criterios de inclusión:

- Personas que se encuentren hospitalizados en el momento de realizar la encuesta.
- Personas con estancia hospitalaria mayor a 1 día
- Pacientes lucidos y orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes que acepten participar del estudio previo consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Personas con alteración neurológica y sensorial
- Personas que no entiendan el castellano.
- Personas que no acepten colaborar

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos.

Para la realización del presente estudio se utilizará la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario, luego de una intensa búsqueda se elige el instrumento elaborado por el Licenciado Oscar A. Pongo Lalangui, egresado de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, es un formulario tipo escala de Lickert, cual consta de introducción, instrucciones, datos generales y datos específicos conformados por 23 ítems (ANEXO N° 01). La validez de contenido y constructo, se realizó mediante el Juicio de Expertos, participando profesionales que laboran en el área de salud y luego se aplicó la tabla binomial para establecer el grado de concordancia. Posteriormente el autor realizó la prueba piloto a fin de determinar la validez estadística mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson y la Confiabilidad se determinó a través de la aplicación de la Prueba de coeficiente alfa de Croambach.²⁰

Considerando los 23 ítems del instrumento, en donde a cada alternativa se les asignó un puntaje, en donde: siempre 3, a veces 2 y nunca 1. Donde se obtuvo puntaje final:

BUENA: 47 – 69

REGULAR: 24 – 46

MALA: 0 - 23

3.5 Procesamiento y recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos primero se realizará coordinaciones con los respectivos directores de cada institución, posteriormente con las Jefas de Enfermería, Coordinador(a) del servicio y luego con las Enfermeras que estén de turno a fin de obtener las facilidades y autorización correspondiente. Se aplicará el cuestionario, teniendo en cuenta el anonimato y confiabilidad, en un tiempo promedio de 10 minutos.

3.6 Procesamiento y análisis de datos

Luego de terminar con la recolección de datos, serán procesados de manera manual. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizará el Software Microsoft Office Excel 2013. Posteriormente los resultados serán mostrados en cuadros estadísticos, así como en gráficos, en los cuales se determinará como es la percepción de las personas hospitalizadas sobre los cuidados enfermeros. Finalmente se realiza la interpretación de los datos obtenidos considerando el marco teórico y aportando un juicio crítico.

3.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS Y DE RIGOR CIENTÍFICO

Criterios de rigor ético. - La investigación se fundamentó en criterios éticos de rigor científico que tiene como finalidad asegurar la calidad, objetividad y validación del trabajo de investigación. En relación a la ética; Se tuvo en cuenta la confidencialidad, la privacidad y el anonimato de las encuestas

Criterios de rigor científico. - En todo estudio de investigación que tiene como sujeto de investigación a seres humanos, está obligado a considerar en todo momento los aspectos éticos establecidos en el marco de los derechos humanos consignados en la ley N° 011-2011-JUS, Establecido para el Perú en el diario oficial El Peruano.

CAPITULO IV RESULTADOS

TABLA N^o 01

**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE
MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL REGIONAL
MINSA. TUMBES – 2018**

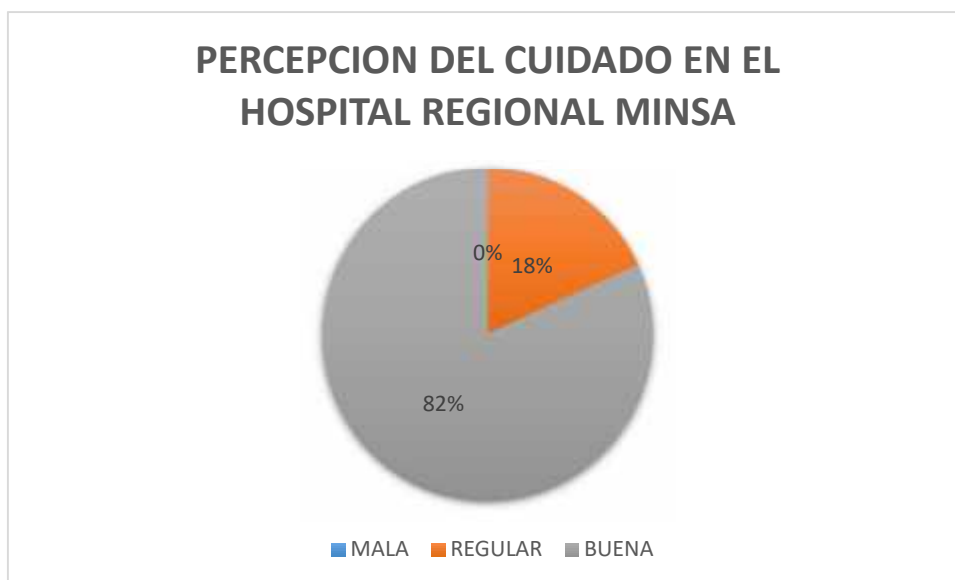
PERCEPCION	PERSONAS HOSPITALIZADAS	
	N	%
MALA	0	0
REGULAR	6	18
BUENO	27	82
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario Aplicado personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital Regional MINSA. Tumbes – 2018.

Interpretación: Respecto a la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital MINSA, Tumbes 2018 sobre los cuidados enfermeros, encontró que el 82% de los cuidados enfermeros predominó una percepción buena, el 18% tienen una percepción regular y no se encontró una percepción mala.

GRAFICO N° 01

PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL REGIONAL MINSA. TUMBES – 2018



Fuente: Cuestionario Aplicado personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital Regional MINSA. Tumbes – 2018

TABLA Nª 02**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE
MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL ESSALUD.
TUMBES - 2018**

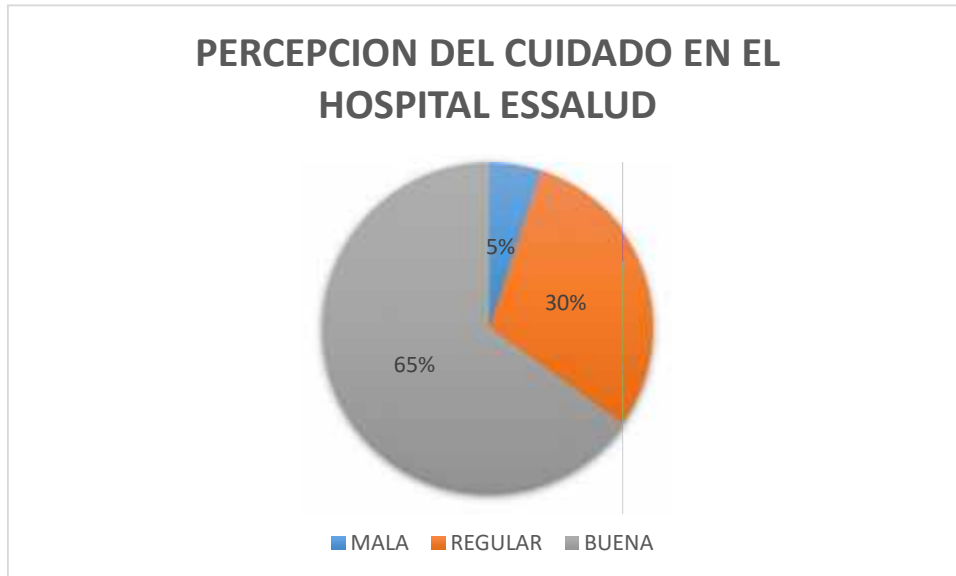
PERCEPCION	PERSONAS HOSPITALIZADAS	
	N	%
MALA	1	5
REGULAR	6	30
BUENA	13	65
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario Aplicado personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital ESSALUD. Tumbes – 2018.

Interpretación: Respecto a la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y cirugía del hospital ESSALUD, Tumbes 2018 sobre los cuidados enfermeros, encontró que el 65% de los cuidados enfermeros predominó una percepción buena, el 30% tienen una percepción regular y el 5% tiene una percepción mala. Se encuestó a los pacientes de cirugía debido la poca demanda que existe en esta institución.

GRAFICO N° 02

PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL ESSALUD. TUMBES - 2018



Fuente: Cuestionario Aplicado personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital ESSALUD. Tumbes – 2018.

TABLA N° 03

PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL REGIONAL MINSA Y ESSALUD. TUMBES - 2018

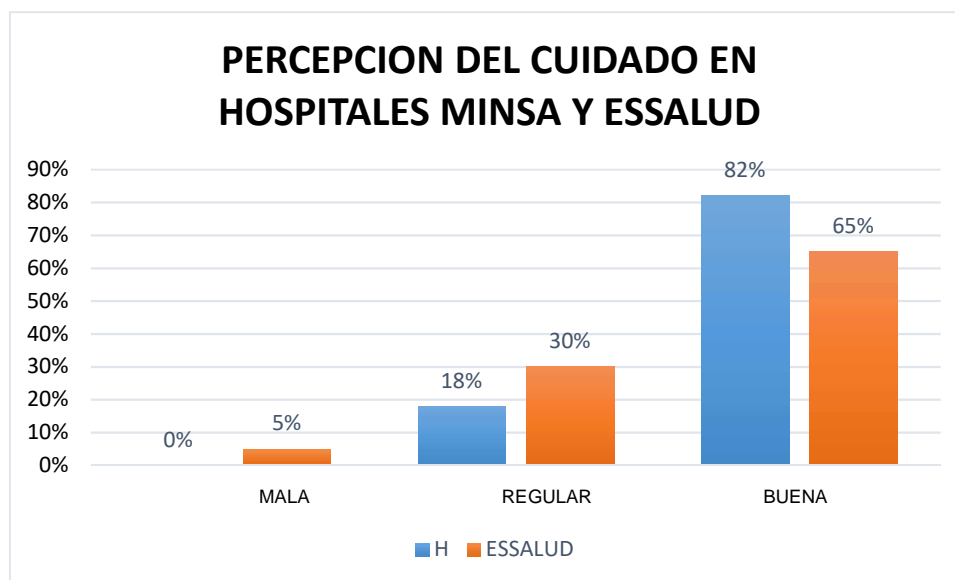
PERCEPCION	HOSPITALES			
	REGIONAL		ESSALUD	
	Nº	%	Nº	%
MALA	0	0%	1	5%
REGULAR	6	18%	6	30%
BUENA	27	82%	13	65%
TOTAL	33	100	20	100

***Fuente:** Cuestionario Aplicado personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital regional MINSA y ESSALUD. Tumbes – 2018.*

Interpretación: Respecto a la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital ESSALUD y el hospital MINSA, Tumbes 2018 sobre los cuidados enfermeros, encontró que el 82% de los cuidados enfermeros predominó una percepción en el hospital MINSA es mucho más alto que en el hospital ESSALUD que presenta una percepción alta de 65%, el 18% presentada en el hospital MINSA tienen una percepción regular mientras que el hospital ESSALUD presenta una percepción regular con un 30% y solo se presenta percepción baja el hospital ESSALUD con 5%.

GRAFICO N° 03

PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL REGIONAL MINSA Y ESSALUD. TUMBES - 2018



Fuente: Cuestionario Aplicado personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital regional MINSA y ESSALUD. Tumbes – 2018.

CAPITULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En la tabla N°01 respecto a la percepción que tienen los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina sobre los cuidados enfermeros. Hospital Regional MINSA. Tumbes – 2018, se encontró que el 82% tiene una percepción alta de los cuidados de enfermería, el 18% tienen una percepción regular por el contrario no se registró una percepción mala de los cuidados de enfermería. Resaltamos los problemas respecto al entorno hospitalario, ya que parte del cuidado es favorecer un entorno cómodo, confortable, sin peligros, muchas veces existen situaciones en donde los profesionales de la salud no pueden dar una solución completa al problema, en esta institución, se conocen que existen problemas en cuanto a su estructura, cosas que ponen en peligro la vida tanto de pacientes como de los profesionales que ahí laboran.

Por su parte Raysa M., quien estudio en el 2017 sobre la Percepción de los pacientes sobre el Cuidado humanizado que brinda la Enfermera del Servicio de Medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, encontró que: En la percepción del Cuidado humanizado evidenciamos que un 75.0% de los pacientes encuestados demostraron tener una percepción regular del Cuidado humanizado; mientras que 18.0% evidenciaron tener buena percepción de Cuidado y por último un 6.7% demostraron tener una mala percepción del Cuidado humanizado. La hospitalización va a hacer al individuo vulnerable a varios estímulos, no solo proveniente de la enfermedad que le afecta, sino también del medio ambiente y las relaciones que se establece durante la hospitalización, una persona puede identificar lo positivo y lo negativo en el trato recibido por parte de los profesionales de enfermería y tener una percepción más aproximada de la realidad. Desde este punto de vista, podemos decir que los resultados revelan que las enfermeras están brindando un buen cuidado ya que el porcentaje obtenido es mayor al UMBRAL (estándar) establecido según las Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. Si comparamos con los antecedentes los resultados obtenidos en la investigación, encontramos variación en los resultados, el cuidado del profesional de enfermería ha venido mejorando, notado también por el usuario debido a los comentarios brindados por ellos.

En la tabla N°02 Respecto a la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital ESSALUD. Tumbes - 2018 sobre los cuidados enfermeros, se encontró que el 65% de los cuidados enfermeros predominó una percepción alta, el 30% tienen una percepción regular y el 5% obtuvo una percepción mala. Al igual que la otra institución de estudio, en esta también encontramos problemas de entorno, principalmente de ventilación, el calor y el sol son problemas frecuentes aquí, lo cual muchas veces causa molestias en los pacientes, como sabemos parte del cuidado es favorecer un entorno cómodo, confortable.

Por su parte Leonor E. y Karim H. en su estudio sobre El Cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho, encontraron que, de un total de 65 pacientes encuestados, en los servicios de medicina y cirugía un 39.7 % algunas veces se percibe el cuidado de enfermería, un 24.8% nunca lo percibió, un 18.1% casi siempre y un 17.4% siempre percibió una priorización en su Cuidado. También encontramos en la investigación realizada por Oscar P., 2009, sobre Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes. Sus resultados fueron: En cuanto a la Percepción del paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera, de 70 (100%) encuestados, 39 (56%) tiene percepción medianamente favorable, 16 (23%) favorable y 15 (21%) desfavorable. Los resultados obtenidos son menores al UMBRAL (estándar) establecido según las Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. Si comparamos con los antecedentes los resultados obtenidos en la investigación, si encontramos una variación, se pudo observar que los pacientes percibieron en menor grado los cuidados por la enfermera.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. Del 100% de las pacientes que se encontraban hospitalizados en el servicio de medicina del HOSPITAL MINSA, un 82% tiene una percepción buena de los cuidados enfermeros, el 18% tiene una percepción regular y nadie considera una percepción mala acerca de los Cuidados de Enfermería.
2. Del 100% de las pacientes que se encontraban hospitalizados en el servicio de medicina del HOSPITAL ESSALUD, un 65% tiene una percepción buena de los cuidados enfermeros, el 30% tiene una percepción regular y el 5% tiene una percepción mala acerca de los Cuidados de Enfermería.
3. Se concluye que la percepción de los Cuidados de Enfermería a los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina es Mejor en el hospital MINSA con un 82% mientras que en el Hospital ESSALUD es con un 65%, presentando un 18% y 30% una percepción regular y solo se muestra una mala percepción en el Hospital ESSALUD con un 5%.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

1. Para mantener y poder superar el porcentaje obtenido respecto a la percepción de los Cuidados Enfermeros en el servicio de medicina del Hospital MINSA Jose Alfredo Mendoza Olavarria II-2, se recomienda sensibilizar a los profesionales de enfermería sobre los cuidados a través de capacitaciones constantemente ya que una información nueva si no es repetida, es olvidada con facilidad, además sería oportuno fortalecer aún más el conocimiento científico y técnico, potencializar las relaciones interpersonales, para que así se pueda mantener un porcentaje alto con mejoras notables.
2. Para lograr la mejoría de los resultados en el Hospital ESSALUD Carlos Cortez Jiménez se recomienda estar preparados de manera científico - técnico, mejorar las relaciones interpersonales y brindar un cuidado holístico sin perder la humanidad que es sinónimo de enfermera. también se considera que el personal de enfermería tiene que velar por el confort y comodidad de los pacientes y lograr mejorar la calidad de atenciones. De igual manera se recomienda una constante capacitación en los nuevos procesos actualizados para poder dar tranquilidad y confianza a nuestro ser en cuidado durante su estancia hospitalaria ya que los procesos ayudan, pero una sonrisa y un trato amable ayuda mucho más el 20% lo ofrece la medicina y 80% los cuidados y la empatía que podemos mostrar.
3. Concientizar la importancia a las enfermeras de ambas instituciones sobre cuidado del paciente en todas sus dimensiones biológicas, sociales, psicología y espirituales.

4. Socializar los resultados de la presente investigación al departamento de enfermería, jefas de enfermería de ambas instituciones, además que los profesionales de enfermería reevalúen permanentemente el cuidado que están brindando, mediante encuestas, trabajos de investigación, etc. Para mejorar, cambiar, y/o fortalecer posibles aspectos negativos, lo que permitirá direccionar el cuidado enfermero tratando de que éste sea un cuidado holístico con calidad humana, pues el sujeto de su cuidado es la persona.

5. Con respecto al entorno hospitalario, muchas veces son situaciones que la enfermera no puede dar una solución, pero ella puede tratar de mejorar el entorno en donde se encuentra el paciente, por ello se recomienda trabajar estrechamente con el equipo médico, personal administrativo, directores, etc. para dar solución a los problemas que asechan esas instituciones, brindando así seguridad a la persona tratada.

6. Para las instituciones hospitalarias sería importante que investiguen si el paciente se encuentra satisfecho o no por el trato que recibe no solo de los profesionales de enfermería, si no del todo el equipo médico durante su estancia hospitalaria y así poder mejorar los aspectos desfavorables para lograr una atención de calidad.

7. Se recomienda darles a conocer los resultados encontrados a los estudiantes de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, además de concientizar sobre la importancia del cuidado del paciente en todas sus dimensiones con la finalidad de fomentar con mayor énfasis en sus estudiantes el cuidado integral y humanizado con visión holística del ser humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Miranda, P., Monje, P., Oyarzún, J. Percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre 2014. [Tesis para optar al grado de Licenciado en Enfermería]. VALDIVIA, CHILE: Universidad Austral de Chile, Facultad de Medicina, Escuela de Enfermería; 2014.
2. Alfaro, E. y Beraun. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima. [Tesis para optar al grado de Licenciado en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Privada Arzobispo Loayza, Carrera Profesional de Enfermería, 2015.
3. Espinoza, L., Huerta K., Pantoja J. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Octubre de 2010. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2010.
4. Moscoso, R. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Académica Profesional de Enfermería; 2017.
5. Santamaria, E. Percepción del paciente quirúrgico ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en sala de operaciones de la Clínica San Pablo – 2015. [Trabajo de investigación Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2017.
6. Hagei, J. T. Percepción de pacientes y familiares sobre el cuidado que brinda el interno de enfermería de la UNMSM en los Servicios Generales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2008. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Facultad de Medicina, EAP De Enfermeria;2008.
7. Espinoza, L., Huerta K., Pantoja J. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Octubre de 2010. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2010.

8. Lupaca, P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013 [Trabajo de investigación Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2014.
9. Chaparin, L. E. Percepción de los Pacientes sobre el Cuidado de Enfermería en Base a la Tipología de las 21 Necesidades según Faye Abdellah - Servicio de Medicina de un Hospital Nacional, 2014. [Tesis Para optar el Título Profesional de Enfermería]. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Facultad de Medicina Humana, EAP De Enfermeria; 2015.
10. Lupaca, P. S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Trabajo de investigación Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-Grado; 2014.
11. Hanco, K. Satisfacción Laboral de la Enfermera y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería según el usuario. Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa – 2016. [Tesis Para obtener el título profesional de Enfermera]. Arequipa – Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería, Escuela Profesional de Enfermería; 2016.
12. Oyarce, S. M. Percepción del adulto mayor sobre el cuidado que brindan los estudiantes de la Facultad de Enfermeria. AA.HH Santo Toribio de Mogrovejo, Chachapoyas-2014. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Chachapoyas Amazonas, Peru: Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza; 2015.
13. Oviedo Gilberto. Definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. Revista de Estudios Sociales. 2004; 18: 89-96
14. Dyndns.org (sede web). Mexico: Universidad America Latina (UAL); n.d. Comportamineto del Consumidor. [Consultado el 20 de enero del 2018]. Disponible en: [http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Comportamineto del Consumidor/Pdf/Unidad 04.pdf](http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Comportamineto_del_Consumidor/Pdf/Unidad_04.pdf)

15. Proa, M. Significado del cuidado de enfermería en las enfermeras del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, EsSalud. [Tesis para optar el Título Licenciado en Enfermería]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, E.A.P De Enfermería; 2004.
16. Colegio de Enfermeros de Perú, Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. Versión Actualizada 2015. [Consultado: 18 de Enero del 2017].
17. Acosta A., Mendoza, C., Morales, K., Quiñones, Q. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por enfermería en una IPS de Tercer Nivel. Cartagena 2013. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada enfermería]. Cartagena de Indias D. T, Colombia : Corporación Universitaria Rafael Nuñez, Facultad de Ciencias de la Salud Programa de Enfermería; 2013.
18. Gonzales J., Quintana, D. Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al Servicio de hospitalización de urgencias de Ginecoobstetricia de una institución de II Y III nivel de atención. Bogota D.C: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Enfermería; 2009.
19. Miramira, L. R. Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en los servicios de medicina en una institución de Salud-MINSA. [Tesis para optar el Título Licenciado en Enfermería]. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, E.A.P De Enfermería; 2015.
20. Pongo O. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes, 2008. [Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Tumbes: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-Grado; 2009.
21. Saavedra, J., Bustamante, M. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes 2017 [Para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2017.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:..... Declaro que acepto participar en la investigación: *PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDICINA, SOBRE CUIDADOS DE ENFERMEROS. HOSPITAL REGIONAL MINSA Y ESSALUD. TUMBES - 2018*, siendo realizada por los investigadores de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes. Asumiendo que las informaciones dadas serán solamente de conocimiento para los investigadores y sus docentes, quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Sé que de tener duda sobre mi participación podré aclararlas con los investigadores. Por último, declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas, deseo participar de la presente investigación.

Tumbes,.....de..... del 2017

Firma del Informante

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN

Estimado Sr., Sra., Srta.; buenos días, en esta oportunidad me es grato dirigirme a Ud., para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre su apreciación en torno a la calidad de atención que brinda la Enfermera(o) de este servicio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan algunas preguntas, léalo detenidamente y según su opinión marque con una "X" en el casillero que crea conveniente Ud.

DATOS GENERALES

• Edad:.....Años

• Sexo: Femenino ()
Masculino ()

) Estado Civil: Soltero () Conviviente ()
Casado () Divorciado ()
Viudo ()

) Grado de instrucción: Primaria Incompleta () Primaria Completa ()
Secundaria Incompleta () Secundaria Completa ()
Superior Incompleta () Superior Completa ()

• Estancia en sala de reposo:

) Condición Laboral: Independiente ()
Dependiente ()
Otros ()

CONTENIDO

Ítems	Siempre	Algunas veces	Nunca
1. Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente.			
2. La enfermera(o) durante su atención le refieren y enfatizan su profesión.			
3. Cree Ud. que el trato que la enfermera(o) le brinda es igual para todos.			
4. Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.			

5. Las enfermeras(os) lo llaman a Ud. por su nombre.			
6. Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.			
7. Las enfermeras(os) lo llaman a Ud. por el número de cama donde se encuentra.			
8. Las enfermeras(os) permiten que Ud. exprese sus preocupaciones y temores.			
9. La Enfermera (os) lo oriento al ingresar a hospitalizarse.			
10. Cuando sus familiares lo visitan, las enfermeras(os) tienen un trato cordial con ellos.			
11. Ud. observa que las enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias.			
12. Si Ud. tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella o él lo hace de manera inmediata.			
13. Durante su estancia en el hospital, Ud. se siente con tranquilidad y confianza por la atención que le brinda la enfermera.			
14. Cuando Ud. le realiza una pregunta a la enfermera(o), le contesta con términos sencillos que pueda Ud. entender			
15. Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud. tiene en forma periódica y regular durante su estancia.			
16. Las enfermeras(os) solicitan su consentimiento informado del procedimiento a realizarse.			
17. La enfermera(o) le explican claramente los procedimientos a realizarle.			
18. A su parecer, la enfermera sabia como atender su caso y realizar bien los procedimientos.			
19. Las enfermeras(os) muestran preocupación para que se le brinde los alimentos adecuados			
20. Observa Ud. que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
21. Observa que las enfermeras(os) se preocupan para que Ud. Descanse cómodamente.			
22. El ambiente donde Ud. se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación, ventilación.			
23. Observa Ud. que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.			

