



UPA Universidad
Politécnica Amazónica

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL
CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO DE BAGUA
GRANDE, 2022**

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

Autora: Bach. Madaleyne Mejía Herrera

Orcid: 0000-0002-8029-7611

Asesor: Mg. José Sergio Campos Fernández

Orcid: 0000-0002-1878-8639

Registro: UPA-PITE0054

Bagua Grande – Perú

2022



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL
CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO DE BAGUA
GRANDE, 2022.**

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

Autora: Bach. Madaleyne Mejía Herrera

Orcid: 0000-0002-8029-7611

Asesor: Mg. José Sergio Campos Fernández

Orcid: 0000-0002-1878-8639

Registro: UPA-PITE0054

Bagua Grande – Perú

2022

Dedicatoria.

Quiero dedicar a mi padre por que ha dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia; que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos. A mi madre, mi hijo quienes han sido mi motivación para ir logrando mis objetivos.

Madaleyne

Agradecimiento

Doy gracias a Dios, quien me ha guiado por un buen camino para seguir adelante, así como también a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron para concluir con mi tesis.

La autora

Autoridades universitarias académicas

Rector : Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán

Coordinador : Mg. José Sergio Campos Fernández

Visto bueno del asesor

Yo, José Sergio Campos Fernández, Maestro en Ciencias con Mención en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, identificado con DNI N°27719554 con domicilio el Jr. Angamos N° 718, Bagua Grande, dejo constancia de estar asesorando a la tesista Madaleyne Mejía Herrera, en su tesis titulada: **PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO DE BAGUA GRANDE, 2022.**; asimismo dejo constancia que ha levantado las observaciones señaladas en la revisión previa a esta presentación.

Por lo indicado, doy fe y visto bueno.

Bagua Grande, diciembre del 2022.



Mg. José Sergio Campos Fernández
Asesor

Jurado Evaluador



Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán

Presidente



Mg. Elí Mego Mondragón

Secretario



Mg. Clyde Cowan Muñoz Vargas

Vocal

Declaración Jurada de no Plagio

Yo, **Madaleyne Mejía Herrera** peruano(a) de nacimiento con DNI N° **76382106**, bachiller de la escuela de enfermería de la Universidad Politécnica Amazónica.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor (a) de la Tesis “**Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital el Buen Samaritano de Bagua Grande, 2022**”; La misma que presento para optar el título profesional de Licenciado en enfermería.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencia Vancouver para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.
6. Se ha respetado las consideraciones éticas en la investigación.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudiera derivarse para la Universidad Politécnica Amazónica en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias o sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Bagua Grande, 15 de noviembre del 2022



Bach. Madaleyne Mejía Herrera
Dni: 76382106

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Página de las autoridades universitarias.....	v
Página visto bueno del asesor.....	vi
Página de Jurado.....	vii
Declaración de no plagio.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I Introducción.....	14
1.1. Realidad Problemática:.....	14
1.2 Formulación del Problema:.....	16
1.3 Justificación:.....	16
1.4 Hipótesis:.....	17
1.5 Objetivos General.....	17
1.6 Objetivos Específicos:.....	17
II Marco Teórico:.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación:.....	19
2.2 Bases Teóricas.....	22
2.2 Definición de Términos.....	27
III Material y método:.....	29
3.1 Diseño de investigación.....	29
3.2 Población, muestra y muestreo:.....	29
Criterios de selección.....	29
3.3 Determinación de variables:.....	30
3.4 Fuentes de Información:.....	30
3.5 Métodos:.....	30
3.6 Técnicas e Instrumentos:.....	30
3.7 Procedimiento.....	31
3.8 Análisis de Datos.....	31
3.9 Consideraciones Éticas:.....	32
IV. Resultados.....	33
V. Discusión.....	38
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	41
Referencias Bibliográficas.....	42
Anexos.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022..	33
Tabla 2. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión apoyo emocional, Hospital El Buen Samaritano, 2022.....	34
Tabla 3. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión proactividad, Hospital El Buen Samaritano, 2022.....	35
Tabla 4. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión característica de la enfermera, Hospital El Buen Samaritano, 2022.....	36
Tabla 5. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión priorización al ser cuidado, Hospital El Buen Samaritano, 2022.....	37

Índice de figuras

Figura 1. Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022..	33
Figura 2. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión apoyo emocional, Hospital El Buen Samaritano, 2022.....	34
Figura 3. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión proactividad, Hospital El Buen Samaritano, 2022.....	35
Figura 4. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión característica de la enfermera, Hospital El Buen Samaritano, 2022.....	36
Figura 5. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión priorización al ser cuidado, Hospital El Buen Samaritano, 2022.....	37

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la percepción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022. Estudio de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo; con una muestra de 56 pacientes hospitalizados. Resultados: El 53,6% de los pacientes encuestados tuvieron una percepción medianamente favorable y el 46,4% una percepción favorable. En la dimensión apoyo emocional, el 73,2% de los pacientes presentan una percepción medianamente favorable, el 14,3% percepción desfavorable y el 12,5% favorable; en la dimensión proactividad, el 73,2% de pacientes encuestados tuvieron una percepción medianamente favorable, el 25% una percepción desfavorable y el 1,8% favorable; el 57,1% de los participantes muestran una percepción medianamente favorable hacia la dimensión características de la enfermera, el 37,5% una percepción desfavorable y el 5,4% favorable; la percepción hallada en los pacientes respecto a la dimensión priorización al ser cuidado donde el 53,6% muestra una percepción medianamente favorable, el 37,5% desfavorable y el 8,9% favorable. Conclusiones: La percepción de los pacientes del servicio de hospitalización fue favorable respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería en dicha área; sin embargo en las dimensiones apoyo emocional, proactividad, características de la enfermera y priorización al ser cuidado la percepción en la mayoría de los pacientes fue medianamente favorable.

Palabras clave: Percepción, cuidado de enfermería, hospitalización.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the perception of the patient about the care of the nursing professional in the hospitalization service of the Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022. Study with a quantitative approach and descriptive design; with a sample of 56 hospitalized patients. Results: 53.6% of the surveyed patients had a moderately favorable perception and 46.4% a favorable perception. In the emotional support dimension, 73.2% of the patients present a moderately favorable perception, 14.3% an unfavorable perception and 12.5% a favorable one; In the proactivity dimension, 73.2% of surveyed patients had a moderately favorable perception, 25% an unfavorable perception and 1.8% favorable; 57.1% of the participants show a moderately favorable perception towards the characteristic dimension of the nurse, 37.5% an unfavorable perception and 5.4% favorable; the perception found in patients regarding the prioritization dimension when being cared for where 53.6% show a moderately favorable perception, 37.5% unfavorable and 8.9% favorable. Conclusions: The perception of the patients of the hospitalization service was favorable regarding the care provided by the nursing professional in said area; however, in the dimensions emotional support, proactivity, characteristics of the nurse and prioritization when being cared for, the perception in most patients was moderately favorable.

Keywords: Perception, nursing care, hospitalization.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las entidades sanitarias están en una constante búsqueda de niveles más altos de calidad y de servicios, para ello se hace necesario desarrollar controles de calidad debido a las exigencias de la sociedad; encontrándose que las actuaciones de la enfermera son las más percibidas por los pacientes y esto permite ser un indicador de calidad y en base a resultados se puede diseñar estrategias para mejorarla¹ Enfermería como profesión trata de que su personal, cuide del estado de salud del ser humano como un ser complejo y estructurado que van de lo orgánico a lo espiritual².

A nivel mundial las instituciones de salud en los últimos años están tomando como estrategia la evaluación constante de la satisfacción del usuario, con la finalidad de mejorar las percepciones que los pacientes tienen sobre la atención que les proporciona el profesional de Enfermería³.

El cuidado de enfermería se da a partir de la comunicación y relación interpersonal entre el profesional y el sujeto de cuidado, la familia o comunidad en diversos contextos, por eso es fundamental evaluar cómo perciben los pacientes el cuidado brindado por el profesional de enfermería; el cual depende de la forma como se da y evoluciona la relación entre el enfermero y paciente y el entorno (aspectos sociales, personales, históricos y culturales), buscando que el cuidado debe centrarse en la satisfacción del paciente donde el usuario debe adquirir mayor protagonismo, donde además de los procesos terapéuticos involucra aspectos el respeto, la empatía y la atención, que en conjunto influyen en la forma como los usuarios se sienten⁴, siendo el cuidado de enfermería un proceder con cordialidad, empatía y atención individualizada, favoreciendo la salud y bienestar del paciente⁵.

En América Latina hablar sobre la calidad del cuidado comprende desde cuidados de baja calidad hasta altamente cualificados, es decir implica avistar un panorama desigual, lo que motiva reflexiones sobre la calidad del cuidado de enfermería⁶.

Un estudio indica que la mayoría de los pacientes de un hospital nacional de Lima percibió desfavorablemente el cuidado de enfermería, siendo no satisfactorios

al sentir de los pacientes; entonces es importante reflexionar sobre la esencia de enfermería, pues ciertos factores como los avances tecnológicos, el estrés debido a la sobrecarga de funciones y otros aspectos han hecho que el cuidado se vuelva rutinario y procedimental⁷.

La Ley N°27669 del trabajo de la enfermera(o), menciona el rol del enfermero(a) el cual interviene en la prestación de servicios de manera integral, científica, tecnológica, sistemática y humanística, respecto a los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad⁸; siendo necesario dar relevancia al impacto que tiene la opinión del paciente respecto a la atención sanitaria, el Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD) en el 2015, realizó una encuesta donde los resultados mostraron la necesidad de mejorar el trato al paciente por parte del profesional de enfermería 53,1% ⁹.

La percepción del paciente sobre el cuidado enfermero es el eje indicativo de la calidad para mejorar el cuidado, por tanto, será necesario contar con personal competente para atender la demanda del paciente hospitalizado. El hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, es una institución perteneciente a EsSalud, es un hospital nivel II-1, cuenta con los servicios de ginecología y obstetricia, odontología, servicio de medicina general; Servicio de ayuda al diagnóstico, medicina física y de rehabilitación, servicio de imagenología y rayos X, nutrición, entre otros.

El trabajo de investigación se desarrolló en el servicio de hospitalización, que actualmente atiende una demanda entre 50 a 70 pacientes por mes aproximadamente. Ante la alta demanda en el servicio de hospitalización, donde se debe de priorizar la atención del paciente por medio del cuidado enfermero debiendo comprender a los individuos en su totalidad y no reducirse únicamente a la ejecución de procedimientos; surge el interés de la investigadora de plantear la Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital El Buen Samaritano, con el propósito de

brindar una atención de calidad por parte del enfermero, quien debe interactuar con el paciente hospitalizado a su cargo.

Algunos pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización, manifiestan verbalmente las siguientes quejas como: recibir tratos de indiferencia por parte de algunas enfermeras, cambios de estado de ánimo (malhumor), no cumplen con explicar sobre los procedimientos a ejecutar, falta de empatía hacia los pacientes, no son llamados por sus nombres, contrario a ello colocan apelativos a razón de las características físicas del paciente; incluso uno de los problemas que más se expone por los pacientes, radica en la falta del cuidado por parte del enfermero, al no velar por la intimidad del paciente, exponiéndolos físicamente sin tomar las precauciones del caso como la colocación de biombos antes de realizar algún tipo de procedimiento; en otros casos son expuestos ante los alumnos que realizan prácticas en el hospital, sin el previo consentimiento del paciente, contraviniendo la Ley General de Salud, la cual permite la realización de investigación y formación docente dentro de un hospital, siempre y cuando se cumpla como mínimo con el consentimiento del paciente a observar, siendo de vital importancia conocer la percepción del paciente hospitalizado como forma de aprobación del trabajo enfermero bajo la perspectiva de los involucrados en cumplimiento al derecho de recepcionar un adecuado servicio de atención en salud.

1.2 Formulación del problema:

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022?

1.3 Justificación

El trabajo de investigación se justifica en conocer la percepción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado enfermero; a considerar por la existente problemática que atraviesan las instituciones de salud.

La investigación desde el aspecto social, buscó el bienestar del paciente hospitalizado en la relación enfermera -paciente, que deberá ser impartida bajo los preceptos de un trato humano de calidad, reflexionando sobre el cuidado de

enfermería, imprescindible para conseguir resultados óptimos durante la estancia hospitalaria del paciente, así como mayor eficiencia y eficacia del profesional y la preservación de la calidad del cuidado enfermero.

La investigación desde el aspecto práctico, permite distinguir los puntos débiles percibidos por el paciente hospitalizado, ubicándolos en contexto para la implementación de estrategias a ser tomadas en cuenta por el hospital, las mismas que los facultará a cumplir con una atención de calidad en el cuidado enfermero en el servicio de hospitalización.

Los resultados de esta investigación serán difundidos entre los miembros de la institución con el propósito de generar un espacio de reflexión entre los miembros del servicio de hospitalización sobre cómo perciben los pacientes el cuidado impartido, con el propósito de interiorizar sus conocimientos, habilidades y actitudes, preparándose para responder ante las necesidades del paciente como contribución a disminuir la estancia hospitalaria.

1.4 Hipótesis

La percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, durante el mes de setiembre del 2022, es medianamente favorable.

1.5 Objetivos General

Determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022.

1.6 Objetivos específicos:

- Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, respecto a la dimensión apoyo emocional, 2022.
- Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, referente a la dimensión proactividad, 2022.
- Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, en lo que concierne a características de la enfermera, 2022.

- Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, respecto a la dimensión priorización al ser cuidado, 2022.

II Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación:

A nivel internacional

Fernández¹⁰ (2022-Uruguay), analizó la percepción que tienen los usuarios hospitalizados respecto del cuidado humanizado que reciben por parte del profesional de enfermería. Fue un estudio cuantitativo, correlacional - transversal, con una muestra de 377 hospitalizados. Aplicó el instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería - versión 3. Encontró que en su mayoría los participantes reconocieron al enfermero(a) por el uniforme, refirieron satisfacción con el cuidado recibido (84,6 %). Aspectos como la edad, el tiempo de hospitalización se relacionan estadísticamente con la satisfacción. Concluye que es necesario implementar estrategias para fortalecer la percepción del cuidado humanizado de enfermería.

Burgueño¹¹ (2021-Ecuador) se propuso determinar la percepción de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano. Estudio descriptivo. Con una muestra de 216 usuarios, utilizando el cuestionario de Percepción de la Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE). Resultados: El 70% eran mayores de 65 años, el 86% eran mujeres y de condición civil casado el 85%. El 65,3% tuvo una percepción positiva, además se encontró correlación con la variable edad ($p=0,000$) y nivel de instrucción ($p=0,001$). Concluyó: Los pacientes manifestaron satisfacción positiva en la atención y cuidado recibido desde el campo de la enfermería.

Ruiz, Tamariz, Méndez, Torres y Duran³ (2020-España), buscaron identificar la percepción del cuidado de enfermería desde la perspectiva del usuario hospitalizado en una entidad pública. El estudio fue descriptivo-transversal, en una muestra compuesta por 90 pacientes a quienes se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E. Resultados: En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1,97 puntos de satisfacción global. El 67,8% de los pacientes indicaron estar satisfechos con el cuidado del enfermero(a), seguido de muy satisfechos (18,9%). Conclusión: Más de la mitad de los sujetos percibieron una buena calidad del cuidado de enfermería.

Barajas y Hijós¹² (2018-España) tuvieron como finalidad conocer la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado del enfermero en un hospital general, la muestra estuvo compuesta por 54 pacientes. Se utilizó un cuestionario validado al español conocido como Care-Q que consta de 46 ítems incluidos en seis subescalas. Resultados: La edad media fue de 65,75. El 48,15% (26) fueron hombre y el 51,85% (28), mujer. La estancia media fue de 5,79 días. En la percepción de los cuidados, la dimensión que alcanzó mayor puntaje fue “Accesibilidad” y la menor, “Explica y facilita”. No se observaron diferencias en las subescalas en relación al perfil de los sujetos. Conclusiones: La mayor percepción se centra en conductas profesionales relacionadas con la cercanía y la aproximación al mismo, y el aspecto científico-técnico que maneja la enfermera.

Alviz, Contreras, Barboza, Barreto y Gamarra⁴ (2017-Colombia), buscaron determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería. Estudio descriptivo-transversal con una muestra de 152 pacientes. Resultados: Respecto a la enfermera(o) indican lo siguiente: el 80,26% respondieron que nunca percibieron una relación enfermera-paciente-familiares; el 19,74% percibe que algunas veces se relación con los pacientes y sus familiares; el 55,26% considera que casi siempre tienen una actitud favorable hacia el enfermo; el 53,29 señaló que casi siempre utilizan las estrategias para una comunicación efectiva. Conclusiones: Los pacientes, en su mayoría, perciben que el cuidado por parte del profesional de enfermería es bueno. Sin embargo, hay una porción que señala que es regular en la interacción familia/paciente.

A nivel nacional

Arredondo, Moreno y Ortiz¹³ (2020-Lima) tuvieron por finalidad determinar la relación entre los factores sociodemográficos del paciente y hospitalarios con la percepción sobre los cuidados de enfermería. El estudio fue descriptivo-correlacional y transversal. La población conformada por 50 hospitalizados. Resultados: La media de la percepción del paciente fue 44,72. Además, se evidenció relación entre la variable hospital ($p=0.001$), lugar de procedencia ($p=0.001$), y el ingreso al hospital con la dimensión biológica ($p=0.03$). Conclusión: Los pacientes

que percibieron de manera positiva los cuidados de enfermería son los que han ingresado por primera vez al hospital, pertenecen al servicio de cirugía y proceden de provincias.

Martínez¹⁴ (2018-Lambayeque) tuvo como objetivo analizar y comprender las percepciones del paciente en relación al cuidado enfermero, el estudio fue cualitativo con enfoque de casos, como técnica se empleó la entrevista a profundidad, validada por expertos para recolectar datos: Como resultado los pacientes indican que el enfermero (a) muestra solidaridad y responsabilidad, interés por la evolución de su salud, información oportuna, interacción con la familia, pero algunas veces hay un trato despersonalizado. Concluyó: Es necesario el fortalecimiento del cuidado a través de la práctica.

Mendoza y Ocampo¹⁵ (2018-Tumbes) se fijaron como objetivo determinar la percepción del hospitalizado sobre los cuidados de los enfermeros, en hospitales de MINSA y EsSalud; la muestra estuvo conformada por 33 y 20 personas respectivamente. Los resultados respecto a la percepción: El 82% tuvo una percepción alta y el 18% una percepción regular (MINSA) y en EsSalud el 65% una percepción alta, el 30% regular y el 5% una percepción mala.

Pena y Santacruz¹⁶ (2017-Chiclayo), buscaron describir la percepción de los pacientes frente al cuidado-enfermero en un hospital. De naturaleza cualitativa el estudio. La muestra estuvo conformada por 11 personas. Del análisis temático surgen dos ideas algunos pacientes perciben las habilidades y actitudes del enfermero en su cuidado se aprecia apoyo-confianza, sin embargo, otros señalan una percepción del cuidado deshumanizado, centrandose más en la técnica que aplica.

Choque y Figueroa¹⁷ (2017-Cusco), buscaron determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un hospital; la metodología fue de tipo descriptivo – transversal, con una población muestra de 65 pacientes, las técnicas de recolección fueron la entrevista y el cuestionario. Los resultados: El 61,5% tienen una percepción buena, el 33,8% una regular percepción, mientras que el 3,1% tiene una percepción excelente; por

dimensiones, un 44,6% tienen percepción regular sobre apoyo emocional, el 50,8% buena percepción en cuanto al apoyo físico, un 63,1% regular en empatía, el 47,7% regular en cualidades del hacer de la enfermera, el 50,8% percepción buena en pro actividad y el 50,8% buena en priorizar al ser cuidado. Y como conclusión se obtiene que la percepción es buena.

A nivel local

No se encontró estudios locales sobre la variable en estudio, según búsqueda en páginas web de revistas científicas y repositorios institucionales.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Percepción del cuidado de la enfermería

a) Definición de percepción

La percepción como aspecto contemplado por la psicología ha sido objeto de múltiples explicaciones. El movimiento Gestalt que surgió en Alemania en las primeras décadas del siglo XX realizó una revolución copernicana en psicología, que planteaba la percepción como el proceso inicial de la actividad mental y no un derivado cerebral de estados sensoriales, siendo discernida como el resultado de procesos corporales como la actividad sensorial; según la Gestalt, la percepción no está subyugada a la información derivada de los órganos sensoriales, sino que es la encargada de ordenar y articular la sensorialidad¹⁸.

La psicofisiología delimitaba la percepción como una actividad cerebral de complejidad creciente impulsada por la transformación de un órgano sensorial específico, como la visión o el tacto¹⁸.

La Gestalt precisó la percepción como una tendencia al orden mental. Primero la percepción prescribe la recepción de información; y en segundo lugar, certifica que la información retomada del ambiente acceda a la alineación de abstracciones (juicios, jerarquías, conjeturas, etc.)¹⁸.

La percepción es el proceso cognitivo de la conciencia que se apoya en el reconocimiento, interpretación y significación para el desarrollo de juicios relacionadas a evocaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que participan otros procesos psíquicos: el aprendizaje, la memoria y la simbolización¹⁹.

b) Definición de percepción del cuidado de enfermería

La percepción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado es un tema que obedece a múltiples aspectos ligados a factores de entorno y contexto, estas se verán influenciadas por experiencias previas, necesidades personales, y motivaciones¹⁹.

La percepción como proceso cognitivo nace al iniciar el cuidado enfermera- paciente obteniendo una respuesta favorable de la atención ofrecida, proyectada a través de la valoración del paciente¹⁹.

La percepción de bienestar del paciente es el resultado del cuidado, por medio de los cuidados ofrecidos por parte de la enfermera hacia el paciente, el éxito de estos cuidados se verá reflejado si se cumplen las expectativas de los pacientes en todas las dimensiones¹⁹.

La enfermera como responsable de ofrecer el cuidado permanente, individualizado e integrado, con el propósito de optimizar la calidad del cuidado para mejorar la satisfacción del paciente, para este fin la opinión del paciente, sirve como indicador de medición sobre el cuidado ofrecido¹⁹.

La valoración del bienestar y seguridad el paciente, se verá reflejada a través de la apreciación del paciente sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería durante su estancia hospitalaria, manifestada como satisfacción o insatisfacción bajo la percepción del paciente hospitalizado traducido en un beneficio para la institución y operatividad de los servicios²⁰.

La calidad del cuidado se debe entender como el perfeccionamiento en los procesos de implementación del cuidado, basados no sólo en el binomio enfermera- paciente, sino, en el crecimiento de habilidades y consolidación del conocimiento por parte del profesional en enfermería, logrando una significancia positiva en el paciente, familia y sociedad²⁰.

La percepción que tiene cada sujeto sobre la calidad del cuidado se relaciona a las siguientes dimensiones:

-Dimensión 1: Apoyo emocional.

Se centra en la atención integral y el interés por el bienestar del ser humano, ayudándole a resolver problemas emocionales frente a la enfermedad. Proporciona un apoyo afectivo mediante la empatía con el paciente, brindándole la confianza; siendo necesario que el profesional cuente con los conocimientos científicos

necesarios y la sensibilidad creando una atmosfera de seguridad, tranquilidad y amor²¹.

- Dimensión 2: Proactividad.

Es la disposición de la enfermera para asumir positivamente el control sobre la atención de su paciente, tomando decisiones que permitan mejoras en la salud del enfermo; el tener iniciativa, observar y anticipar a ciertas necesidades es tener proactividad²¹.

- Dimensión 3: Característica de la enfermera.

Debe demostrar conocimientos profesionales, una actitud flexible que brinde seguridad y confianza, capacidad de comunicación, estabilidad emocional, empatía, flexibilidad, respeto entre otros²¹.

-Dimensión 4: Énfasis en el paciente.

El paciente es considerado un ser independiente, con características que lo hacen único, entonces la enfermera debe asegurarse de que el paciente se sienta seguro, respetado y asistido cuando sea necesario²¹.

c) Teoría del cuidado

Durante la práctica, la enfermera realiza diversas actividades: planifican cuidados, aplican tratamientos, realizan intervenciones las cuales responderán a objetivos, evaluando la respuesta del paciente ante las intervenciones de enfermería²².

En el quehacer diario de la enfermería se debe manejar ciertas habilidades indispensables: el autocontrol, la empatía, la automotivación, etc. Estas habilidades serán conducentes a la solución de problemas, a propiciar las relaciones interpersonales, que, a su vez facilitarán a mantener una respuesta positiva ante situaciones de tensión²².

● **Teoría de Margaret Jean Watson**

El fin de la enfermería se perfeccionará en la consecución del equilibrio entre armonía, mente, cuerpo y alma, por parte de la persona, es decir, cuando la persona logre alcanzar el proceso de autoconocimiento, autocuración y autocuidados; el objetivo se habrá alcanzado a través del proceso de asistencia de persona a persona y de los acuerdos concluidos de ese proceso²².

La teoría de Jean Watson se centra en el cuidado, orientada hacia lo fenomenológico, existencial y espiritual. Posteriormente esta teoría se complementó adicionando 10 factores caritativos en el proceso de cuidar²².

El *1er factor hace mención al sistema de valores humanos*, es decir, la satisfacción obtenida por el paciente por el trabajo realizado con calidad por parte del profesional de enfermería²².

El *2do motiva al paciente a la adopción de conductas saludables* teniendo como finalidad alcanzar el bienestar²².

El *3er factor está orientado a no mezclar emociones negativas* personales o laborales con la atención de la salud impartida al paciente., es decir, lograr un adecuado manejo emocional²².

El *4to factor está orientado a generar confianza entre enfermera- paciente*, lo que implica empatía, congruencia y comunicación eficaz²².

El *5to factor está relacionado a la capacidad de la enfermera para hacer frente a dilemas* provocados por sentimientos positivos y negativos, es decir, la concordancia entre pensamientos, emociones y comportamiento²².

El *6to factor hace uso de la resolución de problemas* mediante para la toma de decisiones, por medio de este factor se busca perfeccionar la práctica a través de la adquisición de nuevos conocimientos²².

El *7mo factor está orientado a la adquisición de conocimientos* mediante la actualización periódica en su campo profesional lo que permitirá mejorar la calidad de los cuidados en la práctica²².

El *8va factor consiste en reconocer las fortalezas y debilidades propias*, así como la influencia del entorno interno y externo en la salud y enfermedad de las personas, es decir, busca tener una notoria visión y estar receptivo a experiencias nuevas necesarias para el progreso profesional²².

El *9no factor tiene como prioridad el arte del cuidado*, a través de la favorable asistencia de las necesidades humanas²².

El *10mo factor explica que no sólo consiste en gozar de excelencia intelectual o competencia técnica*, sino que se debe contemplar habilidades como: iniciativa, comunicación, adaptabilidad, relaciones interpersonales para una mejor comprensión del fenómeno²².

d) Importancia del cuidado de enfermería

La Organización Mundial de la Salud (OMS), promueve la política de formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de la salud, en la búsqueda de la protección de los derechos de las personas, a partir de un "Trato humanizado a la persona sana y enferma" y declara que "la Humanización es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida"²³.

La práctica de enfermería se centraliza en el cuidado a la persona (individuo, familia, comunidad) y la permanente interacción con su entorno. El cuidado en enfermería se puede definir como una actividad que requiere de valores personales y profesionales orientados a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida a partir de la relación enfermera -paciente; incluye el reconocimiento de valores humanos en respeto a la dignidad de la vida humana siendo la esencia de la profesión²⁴.

La actividad fundamental para la supervivencia se concibe en el cuidado, que fomenta el desarrollo de actividades propias para la vida de las personas. El cuidado en enfermería sustenta su importancia en la relación de interacción humana y social, es decir, interacción de reciprocidad entre enfermera- paciente, desarrollada en una compensación de procesos a modo particular de entender la vida, la salud, enfermedad y muerte como parte del desarrollo humano²⁴.

El cuidado entonces, exige la apariencia significativa de un proceso de empatía (ver, escuchar, tocar y sentir). La enfermera cuidadora debe involucrar el intercambio de procesos bajo el precepto del cuidado humano, implicando una trascendencia que va más allá de una relación humana²⁴.

El cuidado, en este sentido, marca una postura ética que acompaña a la atención de las personas en salud y enfermedad; los procedimientos, intervenciones y técnicas que se realizan con el paciente se definen como cuidado únicamente cuando exhiben conductas de cuidado como respeto, amabilidad, afecto, interés, solidaridad, atención, entre otros, en el momento oportuno para alcanzar la plenitud involucrando un compromiso filosófico, científico y moral, para la promoción y restauración de la salud atendiendo necesidades humanas sustanciales²⁴.

e) Elementos para el cuidar y cuidado en pacientes hospitalizados

Según Boff el cuidado debe entenderse como la esencia humana presente en el proceso humano. Bajo esta perspectiva el individuo al enfermar requiere de los cuidados de la familia y del cuidado de la enfermera. Se parte de la importancia para la supervivencia humana, el cuidado que este profesional brindará a la persona a través de una armoniosa interacción²⁵.

Según Waldow el cuidado enfermero está motivado de valores, priorizando paz, amor, respeto, libertad. La interacción de la enfermera ayuda a dar afecto al ser que se cuida, potencializando la capacidad de cuidar²⁵.

Según Watson el cuidado que se brinda al paciente hospitalizado, es parte sustancial de la práctica de enfermería, orientado hacia dimensiones de empatía, afecto, honestidad, ética, responsabilidad, impartido sin distinción de alguna índole²⁵.

La hospitalización de una persona involucra un proceso de crisis según la situación que afronta, para ello, la enfermera debe encontrarse preparada para ofrecer un trato digno y cuidado humanizado generador de lazos de confianza entre el paciente bajo su cuidado, cuyo propósito será aminorar situaciones existenciales de miedo que involucra el proceso de enfermedad²⁵.

f) Principios del Cuidado en Enfermería

La práctica del profesional de enfermería, estará regulado por la ética de la enfermería; los principios servirán para delimitar la conducta, motivaciones, y valores comprendidos en el ejercicio profesional. A través del tiempo estos surtirán transformaciones; sin embargo, el compromiso moral de preservar la vida humana, implicará el deber con los pacientes/enfermos, en aplicación de los 4 principios de la enfermería²⁶:

- Promover la salud.
- Prevenir las enfermedades.
- Restaurar la salud.
- Aliviar el sufrimiento.

2.3 Definición de términos básicos

- **Apoyo emocional:** Un apoyo afectivo mediante la empatía con el paciente²¹.

- **Percepción:** Sensación interna producto de una impresión material originada en los sentidos²⁷.
- **Cuidado de enfermería:** Es el elemento de conocimiento de la Enfermería y se proyecta como regla principal para diferenciarla de otras disciplinas del campo de la salud²⁸.
- **Enfermera:** Persona que se dedica a la atención de enfermos, tras haber culminado los estudios en enfermería²⁹.
- **Paciente:** Alusivo a una persona (enfermo) que sigue un tratamiento según prescripción médica³⁰.
- **Proactividad:** Disposición de la enfermera para asumir positivamente el control sobre la atención de su paciente²¹.
- **Servicio de hospitalización:** Área destinada a la hospitalización de un paciente, para el establecimiento de un diagnóstico previa autorización³¹.
- **Cuidado Humanizado:** Elemento esencial de la actividad profesional de enfermería³².

III Material y método

3.1 Diseño de investigación

Enfoque cuantitativo al emplear la medición numérica y métodos estadísticos que permitan el análisis de datos para el contraste de la hipótesis propuesta³⁴.

Diseño no experimental porque trata el fenómeno en un contexto específico sin la intervención que modifique a las variables involucradas³⁴.

Descriptivo, porque mide las características de las variables³⁴.

Corte Transversal: los datos de la muestra son recopilados en un sólo momento, en un tiempo único³⁴.

El gráfico del diseño de investigación se representará de la siguiente manera:

M → O

Donde:

M: muestra

O: Variable: Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería

3.2 Población, Muestra y Muestreo

3.2.1 Población:

La población es el conjunto de objetos y sujetos de estudio con características semejantes en un espacio y tiempo³⁴.

En el presente estudio la población estuvo conformada por el promedio del total de pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano durante los meses de enero a julio del 2022, obtenido de la oficina de informática del hospital, siendo de 56 pacientes de ambos sexos.

3.2.2 Muestra:

Estuvo conformada por el total de la población siendo una muestra poblacional.

Criterios de inclusión.

- Pacientes > de 18 años.
- Pacientes lúcidos y orientados en tiempo y espacio.
- Pacientes con un mínimo de 24 horas de hospitalización.
- Usuarios de ambos sexos de servicio de hospitalización (medicina, cirugía, ginecología y obstetricia).

- Usuarios que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que no acepten participar en el estudio.

3.3 Determinación de Variables:

Variable única: Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería.

Definición conceptual: Es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa relacionada al cuidado de la enfermera basada en el apoyo emocional, la proactividad, las características de las enfermeras capaz de generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo efectivo³³.

Definición operacional: Es la respuesta emitida por el paciente respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de hospitalización del hospital El Buen Samaritano, siendo medido en la escala de favorable, medianamente favorable y desfavorable.

3.4 Fuentes de información

Fuentes primarias: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de hospitalización.

Fuentes secundarias: Tesis de repositorios institucionales, artículos científicos y libros electrónicos.

3.5 Métodos

Se aplicó el método deductivo al partir de un conocimiento general a uno particular o específico³⁴, tomando como referencia el contexto donde se desenvuelve el problema y delimitarlo. También se utilizó el método hipotético el cual mediante la inducción permite la formulación de hipótesis³⁴ que serán comprobadas.

3.6 Técnicas e Instrumentos

a. Técnicas

La encuesta aplicada a pacientes hospitalizados del servicio de hospitalización del

Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande.

b. Instrumentos

Se utilizó el cuestionario elaborado y validado por Inca³³ en el 2017 con la finalidad de medir la percepción del paciente hospitalizado respecto al cuidado que brinda el enfermero (a).

El instrumento, consta de 22 ítems que mide 4 dimensiones: El apoyo emocional (5 ítems), la proactividad (5 ítems), las características de la enfermera (o) (6 ítems), y priorizar a ser cuidado (6 ítems). La escala de medición general del cuestionario es:

Rango General:

Favorable: 52-66 puntos

Medianamente favorable: 37-51 puntos

Desfavorable: 22-36 puntos

Confiabilidad y validez

El instrumento tiene una confiabilidad mediante alfa de Cronbach de 0,866649 lo que indica que es confiable y la validación del instrumento fue realizada mediante la prueba binomial teniendo un valor de $p < 0.05$ donde señala una concordancia es significativa³³.

3.7 Procedimiento

- Se elaboró una solicitud dirigida al director del hospital del Hospital El Buen Samaritano para el recojo de la información y la aplicación de los instrumentos.
- Una vez elaborado el proyecto y calificado por el jurado evaluador, se solicitó la aprobación del proyecto de tesis al rector de la UPA.
- Se acordó con la Coordinadora de enfermería del hospital, para la aplicación del instrumento a los pacientes hospitalizados.
- Se solicitó el consentimiento informado a los participantes, momentos antes de aplicar el cuestionario.
- Luego se procesaron los datos haciendo uso de softwares estadísticos para la obtención de resultados.

3.8 Análisis estadístico

Luego de la recolección de datos, se procedió a realizar el procesamiento de los datos utilizando software estadístico IBM SPSS versión 25. Los resultados han sido presentados en tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando la información del marco teórico. Para la medición de la variable se utilizó la estadística descriptiva, hallándose el promedio aritmético, los porcentajes y la frecuencia absoluta para las variables cuantitativas y para las cualitativas se halló solo porcentaje y frecuencias, valorando la variable en estudio como favorable, medianamente favorable y desfavorable.

3.9 Consideraciones éticas

La investigación se realizó en el marco de la bioética teniendo como referente el cumplimiento de los principios. Se respetó la individualidad de la persona, la cual fue informada sobre el proceso de la investigación, absolviendo sus consultas o dudas sobre la misma; en señal de conformidad y manifestando su libre voluntad procedió a la firma del consentimiento, teniendo pleno conocimiento que, de no querer continuar con el desarrollo de la encuesta podrá retirarse en cualquier momento sin que ello implique alguna repercusión para su persona.

En cumplimiento de beneficencia la investigadora buscó promover el máximo beneficio evitando algún tipo de sufrimiento o menoscabo en la integridad de la persona participante en el estudio; asimismo su participación no implicó ningún costo, siendo el único propósito del estudio, que a través de los resultados se busque beneficiar a la mayor parte de la población que acuden al Hospital El Buen Samaritano.

Por último, se respetó la confidencialidad del encuestado, los datos vertidos en la investigación no fueron divulgados siendo sólo de conocimiento exclusivo de la investigadora, quien procedió a su destrucción una vez concluido el estudio, evitando algún tipo de filtración que pueda ser mal utilizada.

IV. Resultados

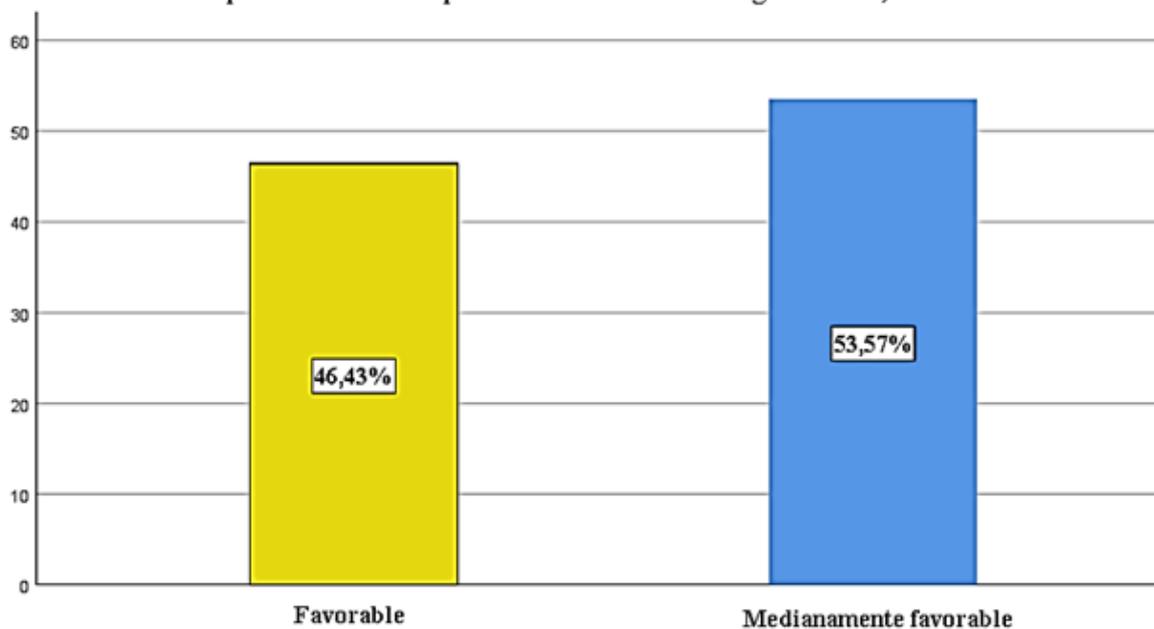
Objetivo general: Determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022.

Tabla 1. Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022.

Percepción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	0	0
	Medianamente favorable	30	53,57
	Favorable	26	46,43
	Total	56	100,0

Fuente. Registro de datos de encuesta aplicada a pacientes HEBS_BG, 2022

Figura 1. Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano-Bagua Grande, 2022.



Fuente. Tabla 1

En la tabla y figura 1, el 53,57% de los pacientes encuestados tienen una percepción medianamente favorable y el 46,43% una percepción favorable. Esto nos indica que más de la mitad de los pacientes no se encuentran completamente satisfechos con el cuidado brindado por los enfermeros (as) del servicio de hospitalización.

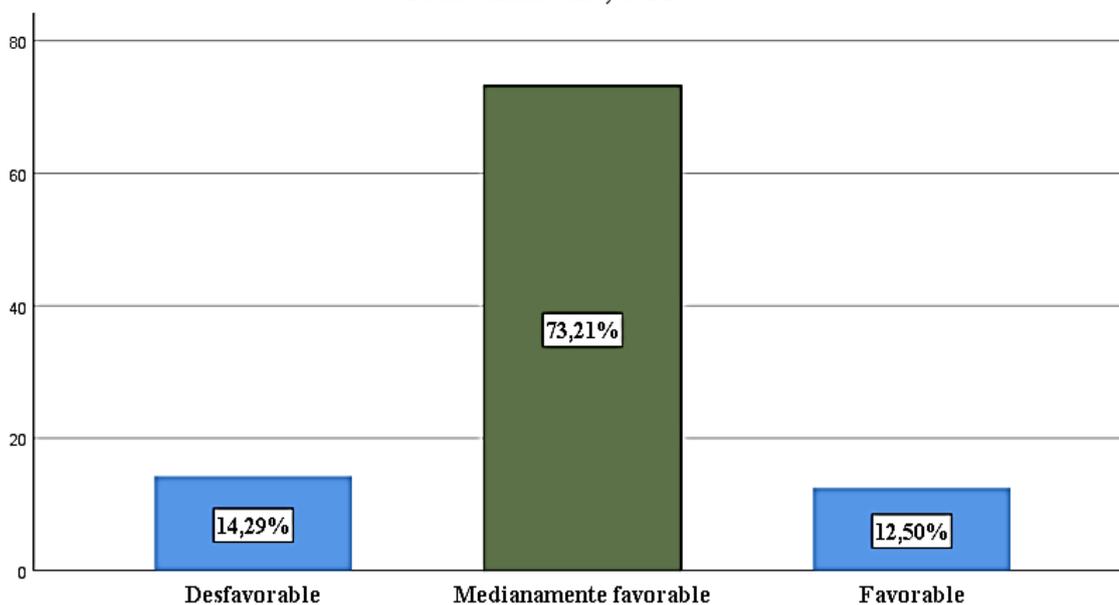
Objetivo específico 1. Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, respecto a la dimensión apoyo emocional, 2022.

Tabla 2. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión apoyo emocional, Hospital El Buen Samaritano, 2022.

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	8	14,29
Válido Medianamente favorable	41	73,21
Favorable	7	12,5
Total	56	100,0

Fuente. Registro de datos de encuesta aplicada a pacientes HEBS_BG, 2022

Figura 2. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión apoyo emocional, Hospital El Buen Samaritano, 2022.



Fuente. Tabla 2.

En la tabla y figura 2, en la dimensión apoyo emocional, el 73,21% de los pacientes presentan una percepción medianamente favorable, el 14,29% una percepción desfavorable y el 12,5% favorable; los resultados nos indican que el trato de seguridad, confianza, afectuoso que la enfermera (o) debe brindar al paciente durante el proceso hospitalario no es siempre el esperado por paciente.

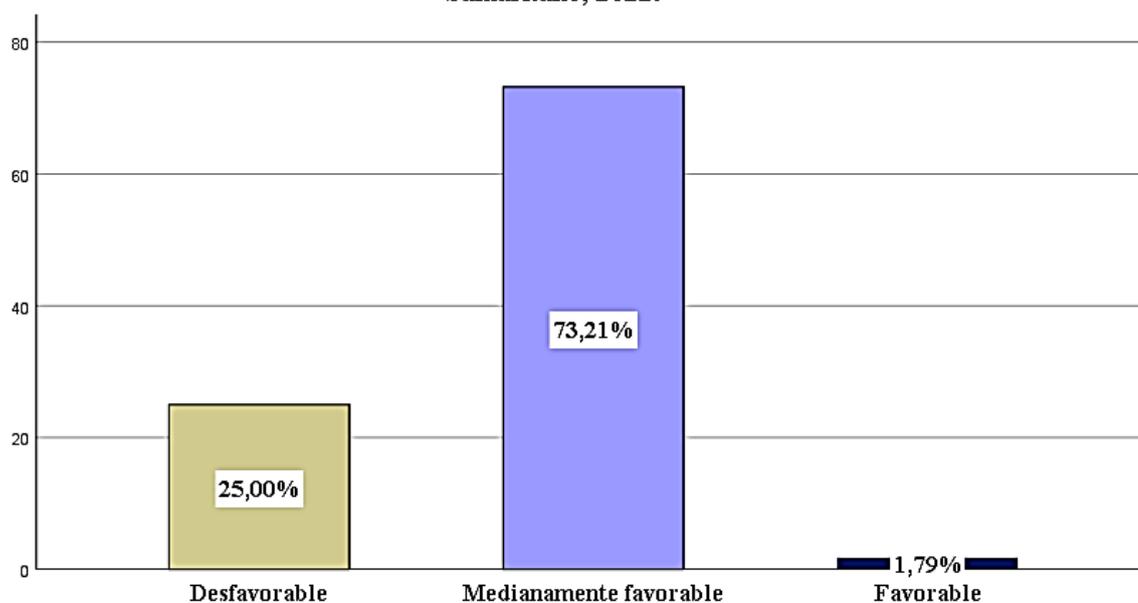
Objetivo específico 02. Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, referente a la dimensión proactividad, 2022.

Tabla 3. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión proactividad, Hospital El Buen Samaritano, 2022.

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Desfavorable	14	25,0
Medianamente favorable	41	73,21
Favorable	1	1,79
Total	56	100,0

Fuente. Registro de datos de encuesta aplicada a pacientes HEBS_BG, 2022

Figura 3. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión proactividad, Hospital El Buen Samaritano, 2022.



Fuente. Tabla 3.

En la tabla y figura 3, en la dimensión proactividad, el 73,21% de pacientes encuestados tuvieron una percepción medianamente favorable, el 25% una percepción desfavorable y el 1,79% favorable. Los resultados nos indican que la cuarta parte de los pacientes tienen una percepción desfavorable hacia el enfermero (a), al observar falta de atención al no responder a las preguntas, no guiar la educación de su cuidado que le permita tomar decisiones.

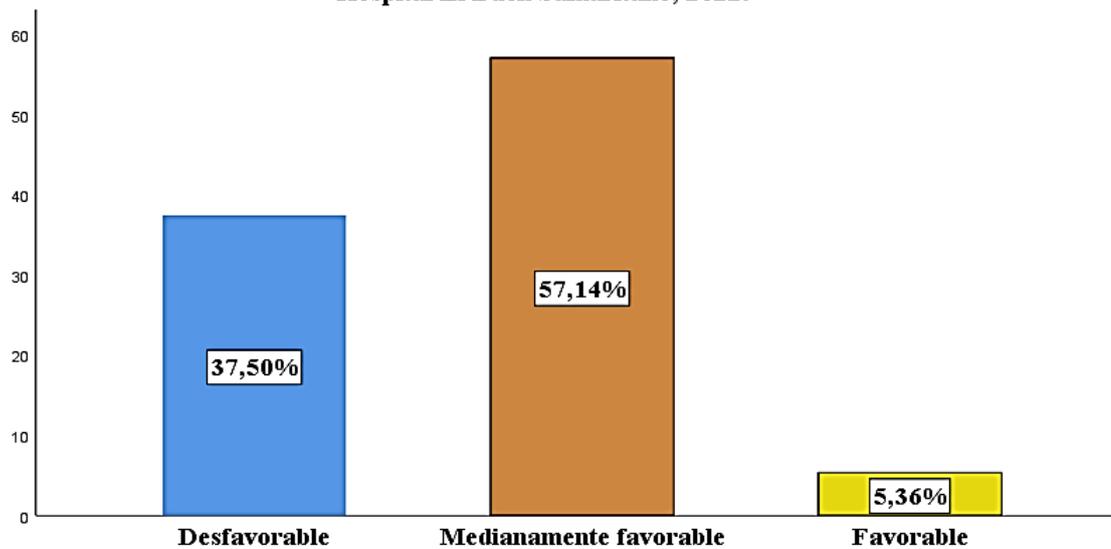
Objetivo específico 03. Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, referente a dimensión características de la enfermera, 2022.

Tabla 4. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión característica de la enfermera, Hospital El Buen Samaritano, 2022.

Percepción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	21	37,5
	Medianamente favorable	32	57,1
	Favorable	3	5,4
Total		56	100,0

Fuente. Registro de datos de encuesta aplicada a pacientes HEBS_BG, 2022

Figura 4. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión característica de la enfermera, Hospital El Buen Samaritano, 2022.



Fuente. Tabla 4.

En la tabla y figura 4 se observa que el 57,1% de los participantes muestran una percepción medianamente favorable hacia la dimensión características de la enfermera, el 37,5% una percepción desfavorable y el 5,4% favorable. En esta dimensión la percepción desfavorable y medianamente favorable resalta en mayor porcentaje a comparación de las otras dimensiones, esto nos indica que los pacientes no perciben a las enfermeras empáticas, solidarias y comprometidas con el cuidado del paciente como debe ser según su rol.

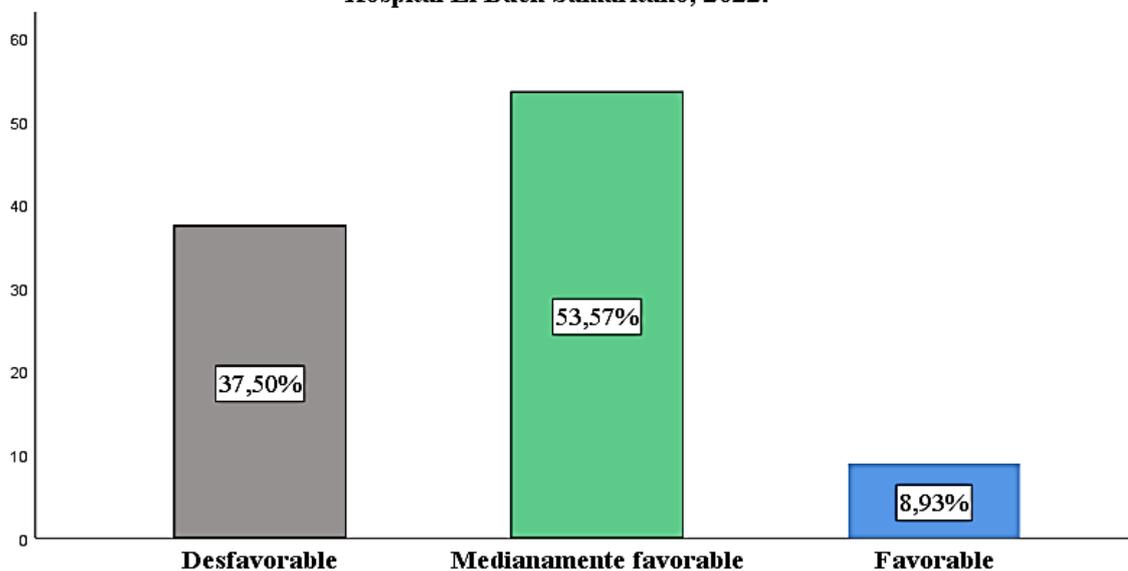
Objetivo específico 04. Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, referente a dimensión prioriza al ser cuidado, 2022.

Tabla 5. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión priorización al ser cuidado, Hospital El Buen Samaritano, 2022.

Percepción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	21	37,5
	Medianamente favorable	30	53,57
	Favorable	5	8,93
	Total	56	100,0

Fuente. Registro de datos de encuesta aplicada a pacientes HEBS_BG, 2022

Figura 5. Percepción de los pacientes hospitalizados en la dimensión priorización al ser cuidado, Hospital El Buen Samaritano, 2022.



Fuente. Tabla 5.

En la tabla y figura 5, nos muestra resultados de la percepción hallada en los pacientes respecto a la dimensión priorización al ser cuidado donde el 53,57% muestra una percepción medianamente favorable, el 37,5% desfavorable y el 8,93% favorable. Se observa que la percepción desfavorable y medianamente desfavorable es mayor en comparación al porcentaje de pacientes que tienen una percepción favorable.

V Discusión

Es fundamental que toda institución sanitaria cuente con información respecto a la percepción que tiene el usuario sobre el servicio que brinda, y conocer la percepción sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería es muy necesario, al ser el enfermero(a) un colaborador que tiene por función apoyar en el cuidado y pronta recuperación del paciente. En el presente estudio los pacientes encuestados, manifestaron tener una percepción favorable respecto al cuidado que brinda el enfermero(a) en el servicio de hospitalización.

Coincidiendo con Alviz, Contreras, Barboza, Barreto y Gamarra⁴ en su estudio en un hospital de Colombia, donde en su mayoría, los pacientes tuvieron una percepción buena, sin embargo, una pequeña porción señala una percepción regular en la interacción familia/paciente. También Martínez¹⁴ indica que pacientes de un hospital de Lambayeque indican que el enfermero (a) muestra solidaridad, interés por la evolución de su salud, interacción con la familia, pero algunas veces hay un trato despersonalizado, asimismo Pena y Santacruz¹⁶ indica que los pacientes perciben las habilidades y actitudes del enfermero en su cuidado se aprecia apoyo-confianza, sin embargo, algunos de ellos refieren una percepción del cuidado deshumanizado, centrandose más en la técnica que aplica. El estudio de Choque y Figueroa¹⁷ también reporta que los participantes tuvieron una percepción buena, pero se observa que algunos refieren una regular percepción, que se relaciona con una percepción regular sobre apoyo emocional y las cualidades del hacer de la enfermera.

A diferencia de investigaciones realizadas por Barajas y Hijós¹² en donde la mayor percepción se centra en conductas profesionales relacionadas con la cercanía y la aproximación al mismo, y el aspecto científico-técnico que maneja la enfermera, también Fernández¹⁰ halló en su estudio que los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, Burgueño¹¹ también refiere que los pacientes manifestaron tener una percepción positiva en la atención y cuidado recibido desde el campo de la enfermería. Estos hallazgos se traducen en que la acción del profesional de enfermería en el hospital generó una percepción positiva y relevante en el paciente hospitalizado, acciones que

reflejan una adecuada calidad asistencial, la cual contribuye al rápido mejoramiento de la salud del enfermo, estableciendo una relación paciente-enfermera-familia de satisfacción.

Respecto a las dimensiones apoyo emocional, proactividad, características de la enfermera y priorización al ser cuidado, la percepción fue medianamente favorable en la mayoría de los pacientes, coincidiendo con Choque y Figueroa¹⁷ en su estudio realizado en el Cusco donde el apoyo emocional y cualidades del hacer de la enfermera los participantes presentaron una percepción regular, a diferencia de las dimensiones en donde el autor encontró una buena percepción en cuanto a pro actividad y en priorizar al ser cuidado.

Los resultados por dimensiones deben ser atendidas de manera oportuna, evaluando las posibles razones de lo percibido, también es importante tener en cuenta que la percepción que tiene la persona sobre algo depende del entorno y experiencias vividas, experiencias que se asimilan y en algunos casos pueden interferir cuando la persona vive una experiencia similar, sumado a ello el estado de salud que presenta el paciente hospitalizado, aspectos que pueden haber sido relevantes en algunos de los pacientes que tuvieron una percepción medianamente favorable, o desfavorable en las dimensiones en estudio. También el número de veces que el paciente viene haciendo uso de los servicios del hospital influye, en algunas investigaciones la percepción difiere al ser un paciente nuevo.

En el presente estudio el paciente se caracteriza por ser asegurado por lo que necesita hacer uso del servicio que viene pagando y en algunos casos normaliza las deficiencias que presenta el sistema sanitario ya que saben que algunas deficiencias dependen del mismo sistema (ministerio de salud o de niveles gerenciales), u algunas otras son propias del personal de salud que pueden ser sencillas de corregir, características que de una u otra manera intervienen en la percepción del paciente asegurado.

Conclusiones

1. Los pacientes encuestados, manifestaron tener una percepción medianamente favorable respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital de EsSalud de Bagua Grande.
2. En la dimensión apoyo emocional, los pacientes en su mayoría refieren una percepción medianamente favorable frente al actuar del profesional de enfermería.
3. En la dimensión proactividad, en su mayoría los pacientes encuestados tuvieron una percepción medianamente favorable.
4. En la dimensión características de la enfermera, la mayoría de los pacientes hospitalizados mostraron una percepción medianamente favorable.
5. La percepción hallada en la dimensión priorización al ser cuidado fue medianamente favorable en la mayoría de los pacientes.

Recomendaciones

1. Al Hospital el Buen Samaritano, tomar en cuenta el presente estudio con la finalidad de fortalecer el resultado expuesto, que permita brindar una atención de calidad en el servicio de hospitalización.

2. A la coordinación de enfermería del Hospital el Buen Samaritano, tomar en cuenta los resultados de la investigación, con el propósito de realizar una evaluación interna, en atención a cada una de las dimensiones evaluadas en esta investigación, considerando que se presenta un resultado medianamente favorable en cada dimensión que puede ser mejorado.
3. Al profesional de enfermería del Hospital el Buen Samaritano, se recomienda mantenerse en constante evaluación (interna- externa) en la medida que se permitan conocer la percepción del paciente acerca del cuidado enfermero con el objetivo de brindar un adecuado servicio al paciente optimizando resultados.
4. A los enfermeros (as) que brindan atención en el servicio de hospitalización, evaluar la prestación de servicios, desde la percepción del paciente en sus diversas dimensiones con la finalidad de mejorar la percepción medianamente favorable que presentan los pacientes con la intención de favorecer su recuperación y el porcentaje de percepción favorable se incremente.
5. A los estudiantes de la carrera profesional de enfermería de las diversas instituciones de educación superior realizar investigaciones sobre la percepción del paciente frente al servicio brindado por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital El Buen Samaritano de Es Salud de Bagua Grande teniendo en cuenta factores como número de veces de uso del servicio de hospitalización, edad, sexo entre otros factores que permitan complementar y ampliar el presente estudio.

Referencias Bibliográficas

1. Chávez, D., Romeo, R., Zúñiga, J. Percepción de la calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes en el hospital Universitario del Caribe, Cartagena. [Tesis] 2013; Colombia: Universidad de Cartagena. [citado el 15 de junio del 2022]
Disponible en:

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/informefinal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2. Guevara B., Evies A., Rengifo J., Salas B., Manrique D., Palacio C. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. *Enferm. glob.* [Internet]. 2014[citado el 15 de junio del 2022]; 13(33): 318-327. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016&lng=es..
3. Ruiz-Cerino J, Tamariz-López M, Méndez-González L, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. 2020 [citado 18 de junio del 2022]; 5(14): 174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es
4. Alviz C, Contreras A, Barboza A, Barreto L, Gamarra K. Percepción de los pacientes acerca del cuidado de enfermería en una Clínica de Sincelejo Colombia. [Internet]2017 [citado 28 de junio de 2022];28(1):7-26. Disponible en: <http://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/12196>
5. Blasco-León, M., Ortiz-Luis, SR. Ética y valores en Enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [Internet]. 2016 [citado el 28 de junio del 2022]; 24(2): 145-9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162l.pdf>
6. Malvárez S. Enfermería en América Latina: avances y desafíos. *Rev ROL Enferm.* [internet]2017[citado el 30 de junio del 2022] 2017; 40(6): 422-426. Disponible en: <https://e-rol.es/wp-content/uploads/2017/06/Enfermeria-en-America-Latina-avances-y-desafios.pdf>
7. Martínez N. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. *CASUS. Revista de Investigación y Casos en Salud.* [internet]2018[citado el 2 de julio del 2022];3(2):64-71. Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/79>
8. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera. Publicado en el diario oficial El Peruano, Ley N° 27669. [internet][citado el 3 julio del 2022]. Disponible en: http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf

9. Hurtado D. Percepción del paciente quirúrgico sobre el cuidado peri operatorio de enfermería según la teoría de Jean Watson en una clínica privada de la ciudad de lima 2018 [tesis]. 2018; Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [citado el 3 de julio del 2022]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3569/Percepcion_HurtadoFuent%20es_Dina.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
10. Fernández-Silva C, Mansilla-Cordeiro E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería [Internet].2022[citado 5 de julio del 2022];11(1): 2635. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201&lng=es.
11. Burgueño F, Rodríguez DA, Cedillo CF, Ordoñez CC. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. AVFT [internet]2021[citado el 7 de julio del 2022]. 40(7). Disponible en: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_7_2021/8_percepcion_calidad.pdf
12. Barajas C, Hijós LA. Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario. Metas Enferm may [internet]2018[citado el 7 de julio del 2022]; 21(4):5-9. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81222/percepcion-de-los-pacientes-sobre-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-el-entorno-hospitalario/>
13. Arredondo SP, Moreno GP, Ortiz YJ. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes. Rev. Invest. y casos en salud [internet] 2020[citado el 9 de julio del 2022]; ;5(1):41-47. Disponible en: <https://oaji.net/articles/2020/7255-1591151413.pdf>
14. Martínez MD. El cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital provincial docente Belén- Lambayeque, 2017 [tesis] 2018; Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [citado el 10 de julio del 2022]. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/965/1/TL_MartinezGutierrezMarci aDaniela.pdf.pdf
15. Mendoza DR, Ocampo JM. Percepción de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina, sobre cuidados de enfermeros. Hospital regional Minsa y Essalud.

- Tumbes – 2018. [tesis] 2018; Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. [citado el 11 de julio del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/252/TESIS%20-%20MENDOZA%20Y%20OCAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Penas JL, Santa Cruz YL. Percepción de los pacientes frente al cuidado enfermero en un centro de hemodiálisis privado – Chiclayo, 2017. [tesis] 2019; Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [citado el 15 de julio del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4364/BC-TESTMP-3178.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 17. Choque M., Figueroa K. Percepción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina "C" del Hospital Reginal Cusco 2016 [Tesis] 2017; Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. [citado el 11 de julio del 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12918/2430>
 18. Viedo GL. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. Rev.estud.soc. [en línea]2004[citado el 13 de julio del 2022];18: 89-96. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010
 19. Chupín BG, Lizano RP, Torres NM. Percepción del cuidado de enfermería desde el punto de vista del paciente y de la enfermera en el “Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora”, Callao, 2018[tesis][citado el 13 de julio del 2022] 2019; Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/5013/Percepcion_ChauptinTorrejon_Brissette.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 20. Ruiz-Cerino J, Tamariz-López M, Méndez-González L, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020[citado el 15 de julio del 2022]; 5(14): 174. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
 21. Calderón JA. Percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional de Lima, 2022. [tesis] [citado el 16 de julio 2022]2022;

- Lima: Universidad Peruana Unión. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5370>
22. Izquierdo-Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2015 [citado el 15 de julio del 2022]; 31 (3). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Jean%20Watson%20pertenece%20a%20la%20Escuela%20del,conocimientos%20vinculados%20a%20estas%20dimensiones.>
 23. Jour M. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. *Revista cubana de enfermería*. [internet]2019[citado el 17 de julio del 2022];35. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/342242973_La_gestion_del_cuidado_humanizado_de_enfermeria_en_la_era_digital
 24. Martín AS, Álvarez A. El cuidado como la esencia de enfermería *Revista Electrónica de Portales Médicos*. [internet] 2021 [citado el 17 de julio del 2022]; XVI(9): 474. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/ensayo-el-cuidado-como-la-esencia-de-enfermeria/>
 25. Jiménez EA., Gómez M. del P. Maneras de cuidar de la enfermera a la persona hospitalizada desde la perspectiva del estudiante. *Enferm. investig. desarro.* [internet] 2013[citado 20 julio 2022]; 11(2): 62-76. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/facenf>
 26. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Rev cubana Oftalmol* [Internet]. 2015 [citado 17 de julio del 2022]; 28(2): 228-233. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009#:~:text=Los%20cuatro%20principios%20fundamentales%20de,%2D%20Restaurar%20la%20salud.
 27. Real Academia Española. Percepción. [internet]2020 [citado el 20 julio 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
 28. Loncharich-Vera N. Cuidado del enfermero. *Rev enferm Herediana*. [internet] 2010[citado 22 de julio 2022];3(1). Disponible en: https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203_1.pdf

29. Diccionario Médico. Enfermero. Clínica Universidad de Navarra. [internet]2020[citado el 22 julio 2022]. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/enfermero>
30. Diccionario de la lengua española. Paciente. [internet]2020[citado el 24 julio 2022]. Disponible en: <https://www.wordreference.com/definicion/paciente>
31. Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Hospitalización. [internet]2019[citado el 24 de julio 2022]. Disponible en: https://www.issemym.gob.mx/tu_salud/hospitalizaci%C3%B3n#:~:text=Es%20el%20servicio%20destinado%20al,dar%20seguimiento%20a%20su%20padecimiento.
32. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2020 [citado 26 julio 2022]; 9(1): 21-32. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000100021&lng=es.
33. Inca MR. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017. [tesis] 2017; Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [citado el 26 julio 2022]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6473>
34. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Sexta Edición ed. México: Mc Graw Hill Education; 2014.

ANEXOS

Anexo 01

Instrumento: Percepción sobre el cuidado del profesional de enfermería

(Elaborado por Inca MR, 2017)

A continuación, se le presentará una serie de enunciados, para la cual le pido que conteste a cada uno de ellos, según sea conveniente, marcando con un aspa (X) cada pregunta, responder solo una vez por enunciado.

S: Siempre

A: A veces

N: Nunca

PREGUNTAS	SIEMPRE (3)	ALGUNAS VECES (2)	NUNCA (1)
APOYO EMOCIONAL			
1.- La enfermera le inspira confianza			
2.- La enfermera le brinda acompañamiento durante los procedimientos médicos			
3.- Las enfermeras le generan tranquilidad			
4.- El cuidado de la enfermera es amoroso y dedicado			
5.- La atención brindada por la enfermera se fundamenta en el apoyo emocional			
PROACTIVIDAD			
6.- ¿La enfermera se identifica antes de realizarle los cuidados?			
7.- ¿La enfermera responde a sus preguntas, dudas e inquietudes?			
8.- ¿La enfermera le brinda educación sobre su cuidado?			
9.- ¿La información que brinda la enfermera contribuye en la toma de sus decisiones?			
10.- ¿La enfermera la anima para que llame si tiene problemas?			
CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA			
11.- ¿La enfermera hace empatía con usted (se pone en su lugar)?			
12.- ¿Las enfermeras son amables en el trato que le brindan?			

13.- ¿Las enfermeras son eficientes en el desempeño de sus tareas?			
14.- ¿Las enfermeras son claras al comunicarse con usted?			
15.- ¿La enfermera le brinda estímulos positivos?			
16.- ¿En el cuidado que la enfermera le brinda se compromete y solidariza con Ud.?			
PRIORIZA AL SER CUIDADO			
17.- La enfermera se muestra respetuosa.			
18.- La enfermera lo pone a Ud. en primer lugar.			
19.- La enfermera lo llama por su nombre.			
20.- La enfermera respeta sus decisiones.			
21.- La enfermera respeta su intimidad.			
22.- La enfermera prioriza ante cualquier eventualidad primero a la persona.			

Anexo 02

Validez y confiabilidad

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PRUEBA BINOMIAL

Ítems	N° de jueces								P
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004

En conclusión se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final. Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa.

Confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach del Inventario, fue calculado con la hoja de Cálculo de Microsoft Excel siendo el resultado 0.866649, concluyendo que el cuestionario es confiable.

Varianzas necesarias por ítems para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach

N	MEDIANA	VARIACION ESTANDAR
ITEM 1	3.000	0.0000000
ITEM 2	3.000	0.0000000
ITEM 3	2.867	0.1238095
ITEM 4	2.800	0.1714286
ITEM 5	2.733	0.3523810
ITEM 6	2.800	0.1714286
ITEM 7	2.867	0.1238095
ITEM 8	2.867	0.1238095
ITEM 9	2.867	0.1238095
ITEM 10	2.800	0.3142857
ITEM 11	2.733	0.3523810
ITEM 12	3.000	0.0000000
ITEM 13	2.933	0.0666667
ITEM 14	2.933	0.0666667
ITEM 15	2.867	0.2666667
ITEM 16	2.867	0.1238095
ITEM 17	3.000	0.0000000
ITEM 18	2.933	0.0666667
ITEM 19	2.733	0.2095238
ITEM 20	2.933	0.0666667
ITEM 21	3.000	0.0000000
ITEM 22	3.000	0.0000000

$$\bar{X}_i^2 = 2.7238095 \quad S^2 = 15.83809524 \quad k=22 \quad \alpha=0.866649$$

Anexo 03
Matriz de consistencia

1. TÍTULO:	4. VARIABLE DE ESTUDIO	8. INSTRUMENTOS
Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital el Buen Samaritano de Bagua Grande, 2022	Variable: Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería.	El cuestionario elaborado y validado por Inca ¹¹ en el 2017 con la finalidad de medir la percepción del paciente hospitalizado respecto al cuidado que brinda el enfermero (a). El instrumento, consta de 22 ítems que mide 4 dimensiones el apoyo emocional, la proactividad, las características de la enfermera (o), y priorizar a ser cuidado. La escala de medición general del cuestionario será:
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		
¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022?	5. HIPÓTESIS GENERAL El nivel de percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2022, es medianamente favorable.	Rango General: Favorable: 52-66 puntos Medianamente favorable: 37-51 puntos Desfavorable: 22-36 puntos
3. OBJETIVOS	6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	9. ANÁLISIS DE DATOS
<p>3.1. Objetivo general Determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano, Bagua Grande, 2022.</p> <p>3.2. Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, respecto a la dimensión apoyo emocional, 2022. - Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, referente a la dimensión proactividad, 2022. - Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, en lo que concierne a características de la enfermera, 2022. - Identificar la percepción de los pacientes hospitalizados en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua grande, respecto a la dimensión priorización al ser cuidado, 2022. 	<p>El gráfico del diseño de investigación se representará de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;">M → O</p> <p>Donde: M: muestra O: Variable: Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería</p>	<p>Luego de la recolección de datos, se procederá a realizar el procesamiento de los datos utilizando software estadístico IBM SPSS versión 25. Los resultados serán procesados en tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para la medición de la variable se utilizará la estadística descriptiva, el promedio aritmético, los porcentajes y la frecuencia absoluta, valorando la variable favorable, medianamente favorable y desfavorable.</p>
	7. Población y Muestra 7.1. Población: En el presente estudio la población estará conformada por el promedio del total de pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital El Buen Samaritano durante los meses de enero a julio del 2022, obtenido de la oficina de informática del hospital, siendo de 56 pacientes de ambos sexos 7.2. Muestra: No se determinará el tamaño de muestra, por que estará conformada por el total de la población 7.3. Muestreo: Se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, al tener va una muestra direccionada	

Anexo 04

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	ÍNDICE
Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería	Es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa relacionada al cuidado de la enfermera basada en el apoyo emocional, la proactividad, las características de las enfermeras capaz de generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo efectivo ³³ .	Es la respuesta emitida por el paciente respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de hospitalización del hospital El Buen Samaritano, siendo medido en la escala de favorable, medianamente favorable y desfavorable.	Apoyo emocional	1.- La enfermera le inspira confianza. 2.- La enfermera le brinda acompañamiento durante los procedimientos médicos. 3.-Las enfermeras le generan tranquilidad. 4.- El cuidado de la enfermera es amoroso y dedicado. 5.- La atención brindada por la enfermera se fundamenta en el apoyo emocional.	Ordinal	Favorable: 15 Medianamente favorable: 11 – 14 Desfavorable: 5-10
			Proactividad	6.- La enfermera se identifica antes de realizarle los cuidados 7.- La enfermera responde a sus preguntas, dudas e inquietudes 8.- La enfermera le brinda educación sobre su cuidado 9.- La información que brinda la enfermera contribuye en la toma de sus decisiones 10.- La enfermera la anima para que llame si tiene problemas		Favorable: 15 Medianamente favorable: 11 – 14 Desfavorable: 5-10
				11.- La enfermera hace empatía con usted (se pone en su lugar) 12.- Las enfermeras son amables en el trato que le brindan		Favorable: 18 Medianamente favorable:

			Características de la enfermera	<p>13.- Las enfermeras son eficientes en el desempeño de sus tareas</p> <p>14.- Las enfermeras son claras al comunicarse con usted</p> <p>15.- La enfermera le brinda estímulos positivos</p> <p>16.- En el cuidado que la enfermera le brinda se compromete y solidariza</p>		<p>14 – 17 Desfavorable: 6-13</p>
			Prioriza al ser cuidado	<p>17.- La enfermera se muestra respetuosa.</p> <p>18.- La enfermera lo pone a Ud. en primer lugar.</p> <p>19.- La enfermera lo llama por su nombre.</p> <p>20.- La enfermera respeta sus decisiones.</p> <p>21.- La enfermera respeta su intimidad.</p> <p>22.- La enfermera prioriza ante cualquier eventualidad primero a la persona.</p>		<p>Favorable: 18</p> <p>Medianamente favorable: 14 – 17 Desfavorable: 6-13</p>

Anexo 05

Consentimiento Informado

Declaro que he sido informado(a) e invitado(a) a participar en una investigación denominada “Percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital el Buen Samaritano de Bagua Grande, 2022”, entiendo que este estudio busca determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital el Buen Samaritano de Bagua Grande, 2022 y sé que mi participación se llevará a cabo en Hospital el Buen Samaritano de Bagua Grande y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 15 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, identificados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio. Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante

Fecha

DNI

Anexo 6

Evidencia de la Aplicación de encuestas



Imagen 1: Tomada en la puerta principal del Hospital el Buen Samaritano de Bagua Grande, para dar inicio la encuesta de los pacientes.



Imagen 2: Aplicación de encuesta a paciente masculino en su segundo día hospitalizado, donde aceptó de manera cordial.



Imagen 3: Aplicación de encuesta a paciente masculino en su tercer día de hospitalizado donde aceptó participar voluntariamente.

