

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA QUE RECIBE LA PERSONA  
Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DEL(a) ENFERMERO(a) SOBRE  
EL CUIDADO QUE BRINDA. SERVICIO DE MEDICINA DEL  
HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA 2011**

**TESIS**

**Presentada por:**

*Bach. Daysi Lourdes Caqui Tapia*

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**TACNA - PERÚ**

**2011**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

“PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA QUE RECIBE LA  
PERSONA Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DEL(a)  
ENFERMERO(a) SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA.  
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL  
HIPÓLITO UNANUE,  
TACNA 2011”

TESIS

Presentada por:

BACH. DAYSI LOURDES CAQUI TAPIA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

Aprobada por \_\_\_\_\_, ante el siguiente Jurado:

Mgr. María Soledad Porras Roque  
Presidenta

Lic. Eiva Alejandrina Maldonado de Zegarra

Jurado

Mgr. Eloiña Inés Tejada Monroy

Jurado

Lic. Elizabeth Huerta Tovar

Asesora

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida diaria y permitirme  
ayudar a través del don que me otorgó.  
A mi madre por la comprensión y aliento,  
que hacen que ame la vida y la profesión  
que elegí.

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a mi Asesora de Tesis Mgr. Elizabeth Huerta Tovar por ayudarme durante todo el proceso de la investigación y su ayuda incondicional.

Al servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, Al profesional de enfermería y sus coordinadores por permitirme y facilitarme el desarrollo de la investigación.

## RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo establecer la percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona y su relación con la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda, servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2011. Es un estudio de Investigación no experimental, de tipo descriptivo, correlacional, la muestra poblacional es de 12 enfermeras(os) y 35 personas hospitalizadas, se aplicó 2 instrumentos para valorar la percepción del enfermera(o) y de la persona hospitalizada. Se utilizó SPSS versión 19, cuyos conclusiones son: La mayoría de las(os) profesionales de enfermería tienen una percepción favorable (62,9%) del cuidado que brinda, La mayoría de las personas hospitalizadas tienen una percepción medianamente favorable (62,9%) del cuidado que reciben de las(os) profesionales de enfermería, encontrando una relación estadísticamente significancia entre la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda (34,3%) y la percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona (34,3%) según el  $\text{Chi}^2$   $P= 0,003 < 0.05$ .

**Palabras Claves:** Percepción, Persona, Enfermera

## ABSTRACS

The work of investigation has as aim establish the perception of the care of infirmity that nurse receives the person and his relation with the perception of (a) (a) on the care that Tacna offers, service of Medicine of the Hospital Hipólito Unanue, 2011. It is a study of not experimental Investigation, of descriptive type, correlacional, the population sample belongs 12 nurses (you) and 35 hospitalized persons, 2 instruments were applied To value the perception of the enfermera (o) and of the hospitalized person. SPSS was in use version 19, which conclusions are: The majority of professional (you) of infirmity they have a favorable perception (62,9%) of the care that drinks, The majority of the hospitalized persons have a moderately favorable perception (62,9%) of the care that they receive of professional (you) of infirmity, finding a relation statistically significancia between the perception of (a) nurse (a) on the care that drinks (34,3%) and the perception of the care of infirmity that the person receives (34,3%) according to the Chi2  $P = 0,003 < 0.05$ .

**Key words:** Perception, Person, Nurse

## ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACS

INTRODUCCIÓN ..... 1

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Fundamentos y Formulación del Problema ..... 3

1.2. Objetivos ..... 7

1.3. Justificación ..... 8

1.4. Formulación de la Hipótesis ..... 9

1.5. Operacionalización de Variables ..... 10

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación ..... 16

2.2. Bases Teóricas ..... 18

2.3. Definición Conceptual de Términos ..... 36

### CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos .....	38
3.2. Población y Muestra .....	38
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	40
3.4. Procedimientos de Recolección de Datos .....	42
3.5. Procesamiento de datos .....	43

### CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados .....	44
4.2. Discusión .....	62

CONCLUSIONES .....	71
--------------------	----

RECOMENDACIONES.....	72
----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
---------------------------------	----

ANEXOS.....	79
-------------	----

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud ha favorecido el creciente interés en considerar la percepción de las personas como indicador importante de los cuidados ofrecidos a fin de brindar una atención acorde con sus necesidades y expectativas, sin embargo son escasos los logros en este campo, por la ausencia de metodologías prácticas y sencillas que puedan aplicarse a todas las instituciones y mejor aun que puedan ser utilizadas de manera específica por los diferentes profesionales de salud que proporcionan la atención en salud.

El cuidado ha sido visto como el marco referencial en un nuevo paradigma de enfermería y a pesar de la relevancia para la profesión, este enfoque aun está en proceso de implementación a plenitud por parte de los que enseñan y en quienes lo practican. Tras la trayectoria de actuación en enfermería se ejercita el cuidar y el cuidado. Esta actuación ayuda a humanizar la relación enfermera – persona, crea un vínculo entre el profesional prestador de los cuidados y el receptor y facilita que se conozcan mejor.

El presente estudio titulado “Percepción del Cuidado de Enfermería que recibe la Persona y su relación con la Percepción del(a) Enfermero(a) sobre el Cuidado que brinda en el servicio de Medicina del Hospital

Hipólito Unanue, Tacna 2011”, tiene como objetivo establecer la percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona y su relación con la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda. Investigación no experimental, correlacional de tipo descriptivo.

El trabajo de investigación consta de en cuatro capítulos, el capítulo I presenta el planteamiento del estudio dado por los fundamentos y formulación del problema, los objetivos, la justificación, la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables. El capítulo II está conformado por el marco teórico, que incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y la definición conceptual de términos. El capítulo III describe la metodología de la investigación, donde se presenta el tipo de investigación, población y muestra tomada, técnica, procedimientos y el procesamiento de datos. El capítulo IV está conformado por la presentación de los resultados a través de cuadros, con su respectivo análisis cuantitativo y por la discusión de los resultados. Por último se realizan las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Fundamentos y Formulación del Problema

Gestalt (siglo XX) dice: “Que la percepción 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”<sup>(1)</sup>

Las personas a través de la percepción ejercen un rol fundamental en el reconocimiento del profesional de Enfermería, por ser ellas quienes pueden presionar para solicitar cuidados adecuados. Esta percepción de las personas, muchas veces es ignorada restándole importancia pues, las(os) enfermeras(os) se han preocupado de entregar una imagen como profesional, y no se han percatado que la persona reciba los cuidados como debiera.

Los trabajadores de la salud, entre ellos el profesional de Enfermería, son por años proveedores de una gran parte de servicios y cuidados de salud de la persona, familia y comunidad, las(os) enfermeras(os), cumplen un papel importante en el

cuidado de la persona incluyendo los niveles de prevención, debiendo cumplir a cabalidad las acciones de atención integral, proporcionándole seguridad y bienestar.

La profesión de Enfermería demanda una constante interacción o interrelación con las personas a quienes cuida; es en este contacto que a veces puede pasar desapercibida la percepción que pueda tener la persona cuidada, acerca del desempeño o de la imagen que el profesional de Enfermería proyecte. Con el pasar de los años surgen nuevos Modelos de Enfermería, todos ellos hablan de la relación Enfermera(o) – Persona y de los cuidados que se les debe brindar, buscando siempre un cuidado de calidad, científica, humanística, y técnica.

En el desarrollo de la profesión ocurrieron muchos eventos importantes; a nivel mundial se crearon las asociaciones y colegios de enfermeros, los cuales velan por el cuidado de la persona, así como mejorar las relaciones interpersonales entre enfermera(o) y la persona cuidada. De igual modo en diversos países del mundo se han realizado investigaciones sobre el cuidado que brindan los profesionales de salud y en especial el cuidado que brinda la o el enfermera(o), como es el caso del

estudio realizado por la Organización Panamericana de la Salud, donde encuentra información que confirma carencias, insuficiencias y a menudo disconformidad en el cuidado que se le brinda a la persona<sup>(2)</sup>, a nivel Nacional y Regional no se evidencian investigaciones relacionados con la percepción de la persona sobre el cuidado que recibe del profesional de enfermería.

El cuidado que proporciona el profesional de enfermería va más allá de otorgar cuidados físicos; desde la perspectiva integrativa de Enfermería, se enfoca a partir de una visión global del hombre, considerando los aspectos fisiológicos, psicológicos, sociales y espirituales; en otras palabras, desde una concepción holística del ser humano <sup>(3)</sup>. La Percepción del profesional de enfermería es una expresión de bienestar manifestada después de brindar cuidado a la persona, basada en el conocimiento científico, humanístico y técnico que permite satisfacer las necesidades de la persona <sup>(4)</sup>.

El Ministerio de salud cuenta con estrategias para brindar cuidado a la persona que acude a algún establecimiento de salud para ser atendido. El Hospital Hipólito Unanue de Tacna como parte del

Ministerio de Salud, se ve involucrado en brindar cuidados de calidad y viene realizando esfuerzos para mejorar la percepción que tienen las personas sobre el cuidado que reciben en esta Institución.

En el Servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue de Tacna donde se atienden personas de ambos sexos mayores de 14 años; las cinco primeras causas de morbilidad son: enfermedades respiratorias, intoxicación por órganos fosforados e intento de suicidio, insuficiencia renal crónica, diabetes mellitus, mordedura de araña, y las cinco primeras causas de mortalidad son: tuberculosis, insuficiencia respiratoria, bronconeumonía, diabetes mellitus II, mordedura de araña.

Durante mi experiencia pre profesional he observado que algunas personas cuidadas expresan descontento respecto a los cuidados que brinda el profesional de Enfermería, al momento de interactuar con las personas refieren: "a veces la o el enfermera(o) me grita, no tiene paciencia, demora en atenderme, no me explica del medicamento que me va a aplicar", esto evidenciaría que la percepción de las personas cuidadas es importante para el desempeño laboral de las(os) enfermeras(os), motivándome a

realizar esta investigación para saber cuál es la percepción de las personas sobre los cuidados que reciben del profesional de Enfermería y así mismo como el profesional de Enfermería percibe el cuidado que brinda a las personas para poder establecer una relación entre ellos.

Por lo que surge esta interrogante:

¿Cuál es la Percepción del Cuidado de Enfermería que recibe la Persona y su relación con la Percepción del(a) Enfermero(a) sobre el Cuidado que Brinda. Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2011?

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo General**

- Establecer la percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona y su relación con la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda, servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2011.

## **Objetivos Específicos**

- Determinar la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda en el servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2011
- Determinar la percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona en el servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2011.
- Relacionar el cuidado que recibe la persona y brinde la enfermera en: aspectos tangibles, tiempo, trato, descripción del cuidado recibido, relación enfermera – persona, acceso a información, del tratamiento en sí.

### **1.3. Justificación**

Conocer el término de percepción implica obtener datos del exterior y que son organizados de un modo significativo en nuestro interior, para tomar conciencia del mundo que nos rodea. Se puede decir que tiene un carácter selectivo, constructivo e interpretativo, por ello brindar cuidados de salud requiere un fortalecimiento por parte de quien da este servicio. Esto conlleva a reconocer que en lugar de un problema teórico uno se enfrenta

con el paradigma de distinguir la percepción como parte de un ineludible compromiso profesional, se debe tomar decisiones para lograr la excelencia y mejoramiento de los cuidados que se brinda a las personas cuidadas.

Por lo que el presente trabajo de investigación va permitir a la enfermera conocer la relación que existe entre la percepción de la persona cuidada y del que brinda el cuidado. Tomará decisiones en base a información, conocimientos y reflexiones frente a situaciones del cuidado de la salud de la persona para dar alternativas de solución en el nivel de prevención y promoción.

#### **1.4. Formulación de Hipótesis**

Existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona y la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda en el servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2011.

### 1.5. Operacionalización de las Variables

10

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	
Percepción de la persona que recibe el cuidado del(a) enfermero(a).	Percepción 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.	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal
		Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal

		<p style="text-align: center;">Trato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal
		<p style="text-align: center;">Descripción del Cuidado Recibido</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal
		<p style="text-align: center;">Relación Enfermera(O)- Persona</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> </ul>	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorable</li> </ul> <p>Acceso a Información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul> <p>Del tratamiento en sí</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 63 – 81</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>
--	--	--	---	----------------------------------

Percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda.	La Percepción del profesional de enfermería es una expresión de bienestar manifestada después de brindar cuidado a la persona, basada en el conocimiento científico, humanístico y técnico que permite satisfacer las necesidades de la persona.	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal
		Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal
		Trato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> </ul>	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 63 – 81</li> </ul>	
		<p>Descripción del Cuidado Recibido</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal
		<p>Relación Enfermera(O)-Persona</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal

		<p>Acceso a Información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal
		<p>Del tratamiento en sí</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medianamente Desfavorable</li> <li>• Favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 – 44</li> <li>• 45 – 62</li> <li>• 63 – 81</li> </ul>	Ordinal

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes se ha encontrado estudios relacionados sobre este proyecto a investigar, como podemos analizar en los estudios realizados de:

Torres A., 2010 (Colombia) <sup>(6)</sup>, realizó un estudio sobre “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados” las conclusiones entre otras fueron: “los pacientes tienen en general una perspectiva positiva del cuidado que reciben del profesional de enfermería, con una puntuación de 66.1%, para la dimensión de experiencia con el cuidado y 72.4%, para la dimensión de satisfacción.”

Quispe A., 2005 (Lima) <sup>(7)</sup>, en el, realizó un estudio sobre “Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre el cuidado de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. Concluyendo: “La opinión de la mayoría de los pacientes sobre el

cuidado de enfermería es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica el procedimiento que realiza y el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, inseguridad y lentitud, despreocupación ante los efectos del tratamiento, y desagrado por las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo de la enfermera, así como al uso de un lenguaje complicado al dirigirse a este, al no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad, así como los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación”.

Jamaica M. y Morales M. 2006 (Lima)<sup>(8)</sup>, en el, realizó un estudio sobre “Cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal”. Concluyendo: “El cuidado de enfermería cumple con los criterios de calidad y según la opinión del usuario la atención de Enfermería se valora como muy buena, esto se da en un gran porcentaje; pero hay un pequeño porcentaje de usuarios que critica el actuar de la enfermera”.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Hildegard Peplau. "Modelo de Relaciones Interpersonales"**

Para Peplau la(el) enfermera(o) consigue sus metas mediante la promoción del desarrollo de las habilidades de la persona para afrontar los problemas y conseguir un estado saludable; es un proceso mutuo y de cooperación que intenta resolver el problema. En su Modelo: "Relaciones Interpersonales en Enfermería" , ofrece una definición de enfermería en la que destaca la importancia del enfermero durante el "proceso interpersonal" , al que define como terapéutico , y en la que resalta la influencia de su personalidad en el aprendizaje . Mientras este reciba cuidados, la meta de la enfermería, por tanto, deberá de apuntar hacia el desarrollo de la maduración personal de ambos. Basa su modelo en Enfermería psicodinámica lo que exige ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas a los problemas que surgen a todos los niveles de experiencia. Permitted que las enfermeras ampliaran su campo de intervención, definiendo el modelo, en que el significado psicológico de los acontecimientos, los sentimientos, y los

comportamientos pudieran ser explotados e incorporados a las intervenciones de la enfermería.<sup>(9)</sup>

### **Definición de la Relación enfermera - persona:**

Peplau descubre cuatro fases de la relación enfermera-persona:

**1.-Orientación:** Durante la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad percibida y busca asistencia profesional. La enfermera ayuda al paciente a reconocer y entender su problema.

**2.- Identificación:** La enfermera facilita la exploración de los sentimientos para ayudar al paciente a sobrellevar la enfermedad.

**3.- Aprovechamiento:** El paciente intenta sacar el mayor beneficio posible de lo que se le ofrece a través de la relación.

**4.- Resolución:** Las antiguas metas se van dejando gradualmente de lado a medida que se adoptan otras nuevas.

**Concepto de Persona:**

El hombre es un organismo que vive en equilibrio.

**El Concepto de Salud:**

Palabra símbolo que implica el movimiento de avance de la personalidad y otros procesos humanos hacia una vida creativa, constructiva, personal y comunitaria.

**El Concepto de Entorno:**

Define entorno como las fuerzas existentes fuera del organismo y en el contexto de la cultura.

**2.2.1 Percepción**

La definición o estudios acerca de la percepción no son nuevos sino tienen orígenes filosóficos muy antiguos. Por ejemplo, Aristóteles (siglo IV a.C.) afirma que "no hay nada en la mente que no haya pasado antes por nuestros sentidos". Percepción según Matlin y Foley (1996) incluye la interpretación de sensaciones, dándoles significado y organización. Feldman (1999) nos dice que percepción es la organización, interpretación. <sup>(10)</sup>

Taylor (1997) define la percepción como la selección y organización de sensaciones, de manera que adquieran significado; adopta la posición de que las percepciones son aprendidas y de que lo que se aprende de las experiencias durante la socialización. <sup>(11)</sup>

La percepción es un proceso psicológico por el cual el individuo connota de significado al ambiente; es decir, es la manera como cada quien percibe las cosa. <sup>(12)</sup>

La psicología clásica de Neisser nos dice que “es un proceso activoconstructivo en el que el receptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje”. <sup>(13)</sup>

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. La percepción puede definirse como “el

conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanzan a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuemos con él y nuestros propios estados internos".<sup>(14)</sup>

Allport (1974) dice que la percepción es 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 obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.<sup>(15,16)</sup>

Este proceso se dará con la constante interacción entre el receptor y emisor, las reglas innatas en el sistema nervioso para interpretarlo y los contenidos en la memoria que permiten relacionar, reconocer, hacer sentido y generar una cognición del objeto y sus circunstancias. Es decir se genera el modelo más probable, con todas sus implicaciones para el receptor.

Gestalt (siglo XX) dice que la percepción es un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de

generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempleo dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante <sup>(1)</sup>

La percepción es un proceso mental mediante el cual obtenemos datos del exterior y los organizamos de un modo significativo en nuestro interior, para tomar conciencia del mundo que nos rodea. Se puede decir que tiene un carácter selectivo, constructivo e interpretativo.

Parasuraman que nos dice que para medir la percepción, existen preguntas enfocadas a siete dimensiones: <sup>(17)</sup>

- **Aspectos tangibles:** Se relacionan con la infraestructura y equipamiento hospitalario. Se observó el grado de satisfacción de las personas con la comodidad, limpieza y privacidad del consultorio, y para con los equipos (camilla, escritorio, muebles) que poseen los hospitales evaluados.
- **Tiempo:** Se relacionan con los tiempos tanto de espera como de dedicación por parte del prestador del servicio. Se consideró satisfecho a la persona que respondió que el tiempo que había invertido en dicho servicio fue *Adecuado, Corto o Muy corto*,

según su perspectiva y sentido común, ya que estas tres posibilidades se encuentran dentro de lo ideal para esta dimensión.

- **Trato:** Se observa el grado de satisfacción en relación al trato brindado por el personal de salud y si él mantiene confidencialidad en la información brindada. Este tema pasa por la consideración adecuada del médico a las opiniones que tenga la persona, que lo tomen en serio y que contesten sus preguntas.
- **Descripción del cuidado recibido:** la atención realizada por el personal de salud, si es que ésta es considerada como 'buena' (eficiente, adecuada, apropiada), y si volvería a atenderse o recomendaría el hospital.
- **Relación enfermera(o)-persona:** relacionadas con la imagen que el personal transmite a la persona.
- **Acceso a información:** relacionan el acceso a la información de la historia clínica y de los exámenes de laboratorio.
- **Del tratamiento en sí:** relacionadas con la satisfacción al tratamiento que le han brindado, y los aspectos que rodean a éste (información, efectos adversos, seguimiento, entre otros).

La percepción es considerada un proceso cíclico de carácter activo, constructivo, relacionado con procesos cognitivos superiores y que transcurre en el tiempo. La percepción es un proceso complejo que depende de la información que el mundo da, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; estas afectan tanto al acto perceptivo mismo, por la alteración de los sistemas perceptivos, como a otros procesos superiores, como son las motivaciones y las expectativas.<sup>(18)</sup>

### **2.2.2. Cuidado**

En la actualidad, los cuidados se orientan a incrementar la interacción positiva de la persona con su entorno, es decir, se concibe el cuidado dirigido al bienestar tal y como la persona lo entiende, entonces la intervención de enfermería con esta orientación va dirigida a dar respuesta a las necesidades de las personas desde una perspectiva holística, respetando sus valores culturales, creencias y convicciones para el éxito de los cuidados y la satisfacción y el bienestar de la persona en su integralidad.

A partir de esta opción, los fenómenos que despiertan el interés son las respuestas que presenta el ser humano ante distintas situaciones de salud-enfermedad a lo largo de la vida y esto es, entre otras razones, lo que distingue a la enfermería de otras ciencias. Por ello, además de colaborar con otras profesiones de la salud, como disciplina autónoma debe aportar algo específico y diferenciador del resto: nuestra propia función. Como ya afirmaba Florence Nightingale a mediados del siglo XIX,... "La enfermería requiere de conocimientos propios, diferentes del conocimiento médico". <sup>(19,20)</sup>

Para diversos profesionales de salud el cuidado se fundamentará en la realización de un diagnóstico adecuado para cada persona, disponiendo para ello de los mejores y menos molestos métodos y como consecuencia, la administración de un tratamiento idóneo para restablecer, en lo posible, la salud <sup>(21)</sup>. El cuidado se determina también por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción de las personas <sup>(22)</sup>.

### **2.2.2.1. Cuidado de enfermería**

Las enfermeras constituimos el recurso humano y de profesionales de salud más numeroso, las competencias están diversificadas y se encuentran en todos los escenarios relacionados con el cuidado de la salud; desde el instituto de alta especialidad, los hospitales generales, los centros de salud más alejados en las zonas rurales o urbanas, en el domicilio de las personas, las escuelas y los centros de trabajo; las enfermeras educamos, dirigimos, asesoramos, investigamos, pero ante todo cuidamos la salud y el bienestar de las personas.<sup>(23)</sup>

Sin embargo y más allá de la diversidad y del cambio que enfrentamos las enfermeras en la atención a la salud y en la práctica profesional de enfermería, los cuidados son la razón de ser de la profesión y constituyen el motor de nuestro quehacer y por lo tanto nuestro foco de atención y objeto de estudio de la enfermería como disciplina profesional.<sup>(24)</sup>

En los últimos años y particularmente en las escuelas universitarias de enfermería y en algunas instituciones de salud tanto públicas como privadas se ha insistido de manera importante en destacar los cuidados como el eje de los servicios de enfermería. Es decir, se ha venido ampliando la información en relación al cuidado, su importancia, su contenido, el alcance de los cuidados y la toma de conciencia sobre su significado pero también difundir y hacerlo accesible a todas las enfermeras de los servicios, a los responsables de la organización del cuidado, los investigadores, a los estudiantes y al público en general; los elementos básicos que hoy nos ocupan sobre el cuidado.<sup>(25)</sup>

Orem describe los cuidados de acuerdo con su finalidad para la salud de la persona como de prevención primaria, secundaria y terciaria. Esto nos permite entender los cuidados de salud como acciones que contribuyen al bienestar de la persona, lo que hacen que sean considerados necesarios a lo largo de toda la vida y en todas las condiciones de ésta<sup>(26)</sup>. Los avances que se están

realizando en proporcionar un enfoque multidisciplinario individualizado de los cuidados de la persona no pueden sino mejorar el bienestar de la población y emplear mejor los recursos.<sup>(27)</sup>

K rouac (1996) Enfermería se centra en el cuidado a la persona que se encuentra en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud". Por lo tanto, " la práctica de enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias, requiere de recursos intelectuales, de intuición para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas, que respondan a las necesidades particulares de la persona". Diers (1986) La práctica profesional de enfermería incluye otorgar un cuidado individualizado, la intervención de una enfermera como recurso terapéutico y la integración de habilidades específicas. Por lo tanto la práctica de enfermería se ocupa más allá del acto de cuidar que une el "qué" del cuidado y el "cómo" de la interacción persona-enfermera, implica crear un cuidado que recurra a diversos procesos: la reflexión, la integración de creencias y valores, el análisis crítico, la

aplicación de conocimientos, el juicio clínico, la intuición, la organización de los recursos y la evaluación de la calidad de las intervenciones. Desde esta perspectiva se trata de un cuidado innovador que une la ciencia y el arte de enfermería y que se centra en la persona, la cual en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud.<sup>(25)</sup>

Con frecuencia el cuidado es invisible, como expresa Collière (1986), cuidar o preocuparse de alguien, creer en alguien, reforzar sus capacidades, permitirle recobrar la esperanza, acompañarle en su experiencia de salud enfermedad estando presente, son acciones invisibles. Para cuidar en el sentido más amplio, es decir, conocer a la persona, su entorno y apoyarla hacia mejorar su salud, la enfermera necesita algo que es limitado: "tiempo". Un tiempo muy corto significa un cuidado de enfermería incompleto, ya que se cumplirá sólo con las actividades rutinarias, pero entonces se sacrifica una parte esencial del cuidado, el que exige reflexión, apoyo, confort y educación.

(24)

### **2.2.2.2. Percepción de la Enfermera**

Leddy (1985) dice que el concepto de Profesional de Enfermería implica responsabilidad legal y moral en cuanto a los actos del individuo. Responsabilidad significa que la persona debe responder por su comportamiento. Este concepto se encuentra estrechamente ligado al de obligación, que representa la expectativa de hacer o no hacer algo que se ha ordenado. La Enfermería se había considerado como una disciplina práctica, y quizá el mejor logro alcanzado en las últimas dos décadas es la aceptación incipiente de la idea de que su práctica se basa fundamentalmente en su propio conjunto de conocimientos derivados de la ciencia.

Por consiguiente, las(os) Enfermeras(os) para ofrecer un cuidado oportuno a la persona que tiene a su cargo debe realizarle una serie de Acciones de Cuidados y una de las acciones que va a realizar son las Acciones Psico-sociales relacionadas a escuchar las opiniones a la persona, dar respuesta a sus preguntas, brindar un trato amable.

Consejo internacional de enfermería CIE (2002) “La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación”.

La percepción del cuidado de enfermería es definida como un proceso mental del ser humano que le permite organizar de forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que se obtiene del exterior para poder tener conciencia de lo que le rodea en la relación enfermera – ser cuidado, esta percepción del cuidado de enfermería hace referencia a la impresión que subyace de esta interrelación en el momento de cuidar a otro. <sup>(28)</sup>

Enfermería es fundamental en el cuidado que se le brinda en cualquier institución de salud, conocer la percepción de la persona sobre el cuidado que se le ofrece es de vital importancia en la práctica de enfermería en el actual modelo de seguridad social, que ha dado información y educación a las personas.

La Percepción del profesional de enfermería es una expresión de bienestar manifestada después de brindar cuidado a la persona, basada en el conocimiento científico, humanístico y técnico que permite satisfacer las necesidades de la persona <sup>(4)</sup>

Huber (2002) La percepción que tiene el personal de enfermería de la calidad del cuidado que proporciona a la persona se relaciona con variables sociodemográficos como: edad, tiempo de servicio y grado de instrucción. <sup>(29)</sup>

### **2.2.2.3. Percepción de la Persona sobre el Cuidado de Enfermería**

Percepción de la persona sobre el cuidado de enfermería es la opinión de la persona hospitalizada acerca del cuidado que proporciona el profesional de enfermería.<sup>(29)</sup>

Conocer la percepción de las personas, es de vital importancia para el sector salud, recordemos que la enfermera es quien que se encuentran en mayor contacto con la persona y es quien pudiera modificar la percepción, a través de una comunicación efectiva enfermera-persona y con las bases teóricas con las que cuenta para guiar su práctica, ya que le aportan elementos para evaluar, analizar y proponer planes de acción con diferentes teorías y modelos, una de estas teorías es la de Imogene King (1981), quien visualiza la percepción de la persona como la representación que cada persona tiene de la realidad y para que ésta sea adecuada, deben seguirse objetivos comunes entre la enfermera y la persona que a su vez si se da una interacción entre ellos se logra con más facilidad la satisfacción del paciente y de la enfermera al ver cubiertas las necesidades,

de lo contrario se producirá estrés e insatisfacción por parte de ambos, viéndose reflejado en la percepción del cuidado recibido. <sup>(30)</sup>

La percepción de la persona comprende un amplio concepto que ésta vendría a afirmar que el cuidado es mayor cuanto más grande sea el grado de aceptación por parte de las personas que son sus destinatarios, es decir, las personas hospitalizadas de los servicios de salud. <sup>(31)</sup>

La percepción es definida como un proceso mental del ser humano que le permite organizar de una forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior, para poder tener conciencia de lo que le rodea, en la relación enfermera–ser cuidado, esta percepción del cuidado de enfermería hace referencia a la impresión que subyace de esta interrelación en el momento de “cuidar al otro”, y cómo se interiorizan y clasifican los momentos y acciones intencionales de la persona cuidada y de aquella denominada cuidadora. <sup>(21)</sup>

Huber (2002) La percepción en la persona de la calidad del cuidado de enfermería está relacionada con la edad, sexo, grado de instrucción son factores que modifican la percepción de las personas. <sup>(29)</sup>

### **2.3. Definición Conceptual de Términos**

- Percepción: Proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.
- La percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona: Percepción 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.
- La percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda: La Percepción del profesional de enfermería es una expresión de

bienestar manifestada después de brindar cuidado a la persona, basada en el conocimiento científico, humanístico y técnico que permite satisfacer las necesidades de la persona.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Materiales y Método**

El presente trabajo de investigación no experimental de tipo descriptivo y diseño correlacional, debido a que se basa en determinar la relación que existe entre ambas variables.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **Población de estudio**

La población de estudio estuvo conformada por el grupo A que consta del profesional de enfermería que laboran en el servicio de medicina en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2011, y el grupo B que consta de personas hospitalizadas que reciben cuidados de Enfermería en el servicio de medicina.

## **Muestra del estudio**

El tamaño de muestra del grupo A está constituido por 12 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina y del grupo B constituido por personas que estuvieron hospitalizadas en el mes de agosto y recibieron los cuidados de enfermería durante su hospitalización.

## **Criterios de Inclusión y Exclusión**

### **Criterios de Inclusión**

- Enfermeras(os) que cumplen funciones asistenciales y administrativas del servicio de medicina.
- Personas hospitalizadas mayores de 14 años de ambos sexos.
- Personas hospitalizadas más de 24 horas.
- Personas hospitalizadas que se expresen por si solos y se encuentren orienta

## **Criterios de Exclusión**

- Enfermeras(os) que cumplen el periodo de vacaciones.
- Enfermeras(os) con licencia de enfermedad, maternidad.
- Personas hospitalizadas menos de 24 horas.
- Personas hospitalizadas que no se encuentran orientados.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Se utilizó la técnica de encuesta y entrevista, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue 2 cuestionarios para medir las variables.

El Cuestionario N° 01 para medir la variable independiente (la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda), consta de 27 ítems y el cuestionario N° 02 para medir la variable dependiente (La percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona) consta de 27 ítems:

- 7 ítems que valoran la dimensión de aspectos tangibles.(De la pregunta N° 1 a la 7)
- 2 ítems que valoran la dimensión de tiempo. (De la pregunta N° 8 a la 9)
- 3 ítems que valoran la dimensión trato. (De la pregunta N° 10 a la 11)
- 9 ítems que valoran la dimensión de descripción del cuidado recibido. (De la pregunta N° 12 a la 21)
- 3 ítems que valoran la dimensión de relación enfermera(o) – persona. (De la pregunta N° 22 a la 24)
- 2 ítems que valora la dimensión de acceso a información. (De la pregunta N° 25 a la 26)
- 1 ítem que valora la dimensión del tratamiento en sí.( La pregunta N° 27)

Para medir ambas variables se aplicó la Escala de Licker con un rango de puntaje de 0 a 81 puntos obtenidos de la sumatoria de los puntajes parciales, cada uno de los ítems asume los valores de:

- Nunca ( 1 )
- Algunas veces ( 2 )
- Siempre ( 3 )

Y el puntaje de clasificación de la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda y la percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona, se estableció de la siguiente manera:

27 – 44 Puntos: Desfavorable

45 – 62 Puntos: Medianamente Desfavorable

63 – 81 Puntos: Favorable

#### **3.4. Procedimientos de Recolección de Datos**

Para la recolección de los datos se tuvo la aprobación y autorización del Director de HHU, se coordinó con la Jefatura de Departamento de Enfermería y Enfermera jefe del servicio de Medicina y con las enfermeras de turno del mismo del mismo modo se obtuvo la autorización de las personas para la aplicación

del cuestionario que fue ejecutado por la investigadora y una encuestadora previamente capacitada, este recojo de información duro 20 minutos por persona y se llevo a cabo del 1ero al 31 de agosto durante los turno de tarde y el turno noche en el servicio de Medicina.

### **3.5 Procesamiento de Datos**

Se realizó el procesamiento de datos utilizando el paquete estadístico SPSS (The Pactage Sattistical For The Social Sciencies). Los resultados fueron procesados en cuadros estadísticos de doble entrada, complementándose con representaciones gráficas, y para comprobar la hipótesis establecida se utilizó la prueba de Chi – cuadrado.

**CAPÍTULO IV**  
**DE LOS RESULTADOS**

**CUADRO N° 01**

**PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SOBRE EL  
CUIDADO QUE BRINDA, SEGÚN EDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA  
DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE  
TACNA 2011**

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	EDAD						Total	
	25 a 35 años		36 a 46 años		47 a 57 años			
	N	%	N	%	N	%	N	%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	1	8,3%	–	–	3	24,9%	4	33,3%
FAVORABLE	1	8,3%	3	24,9%	4	33,3%	8	66,7%
Total	2	16,6%	3	24,9%	7	58,2%	12	100,0%

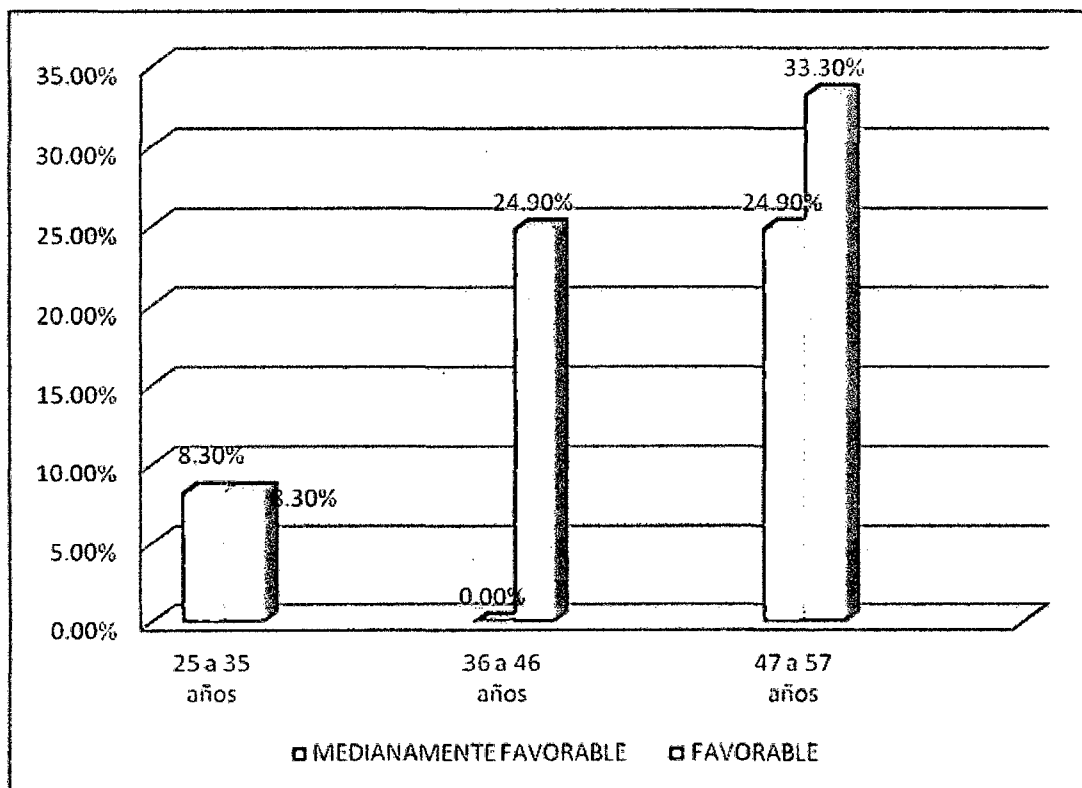
**Fuente:** Cuestionario realizado a Profesionales de Enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Agosto 2011.

**Descripción:**

En el cuadro N° 1 el 66,7% del Profesional de Enfermería manifiestan una percepción favorable sobre el cuidado que brinda a las personas, destacando el 33,3% de enfermeras(os) con edades que oscilan entre 47 a 57 años. También se observa que el 33,3% de dicho profesional manifiesta una percepción medianamente favorable donde el 24,9% se encuentran en edades de 47 a 57 años.

**GRÁFICO N° 01**

**PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SOBRE EL  
CUIDADO QUE BRINDA, SEGÚN EDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA  
DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE  
TACNA 2011**



## CUADRO N° 02

### PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA SEGÚN SEXO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA 2011

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	SEXO				Total	
	MASCULINO		FEMENINO			
	N	%	N	%	N	%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	1	8,3%	3	25,0%	4	33,3%
FAVORABLE	3	25,0%	5	41,7%	8	66,7%
Total	4	33,3%	8	66,7%	12	100,0%

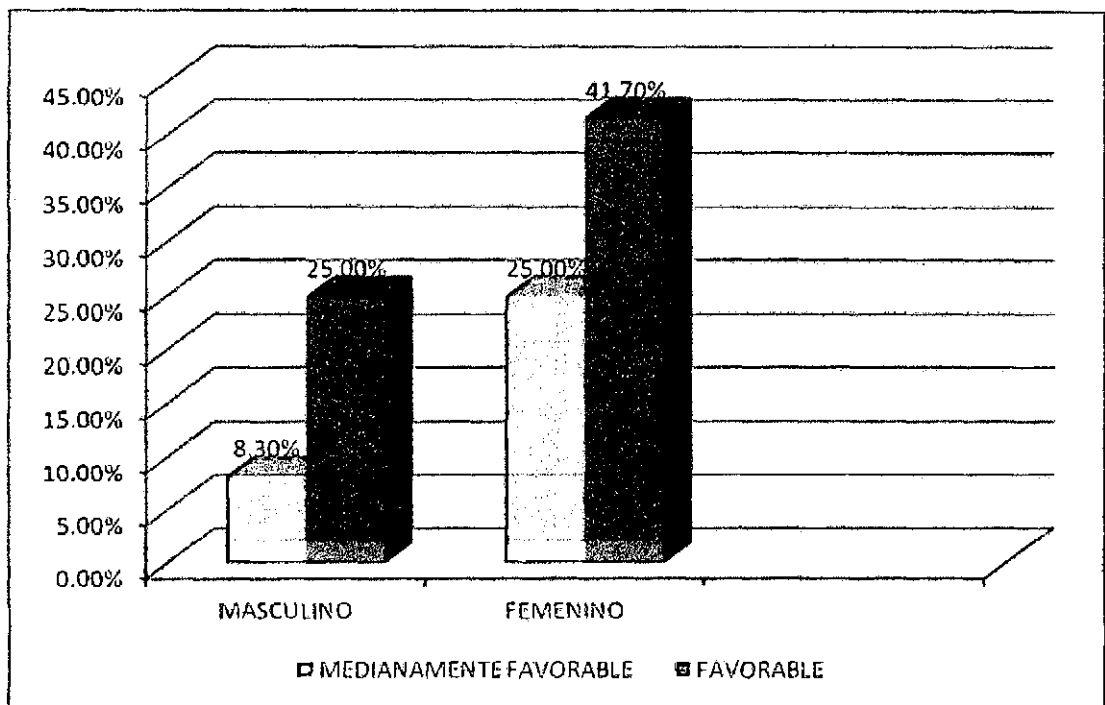
**Fuente:** Cuestionario realizado a Profesionales de Enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Agosto 2011

#### Descripción:

En el cuadro N° 2 el 66,7% del Profesional de Enfermería manifiestan una percepción favorable sobre el cuidado que brindan a las personas, destacando el 41,7% correspondiente al sexo femenino, mientras que un 33,3% de dicho profesional presenta una percepción medianamente favorable, de los cuales corresponde el 25% al sexo femenino.

**GRÁFICO N° 02**

**PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA SEGÚN SEXO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA 2011**



### CUADRO N° 03

#### PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA SEGÚN TÍTULOS PROFESIONALES EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA 2011

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	TÍTULOS PROFESIONALES				Total	
	LICENCIADA		ESPECIALIDAD			
	N	%	N	%	N	%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	3	25,0%	1	8.3%	4	33,3%
FAVORABLE	3	25,0%	5	41,7%	8	66,7%
Total	6	50,0%	6	50,0%	12	100,0%

**Fuente:** Cuestionario realizado a Profesionales de Enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Agosto 2011

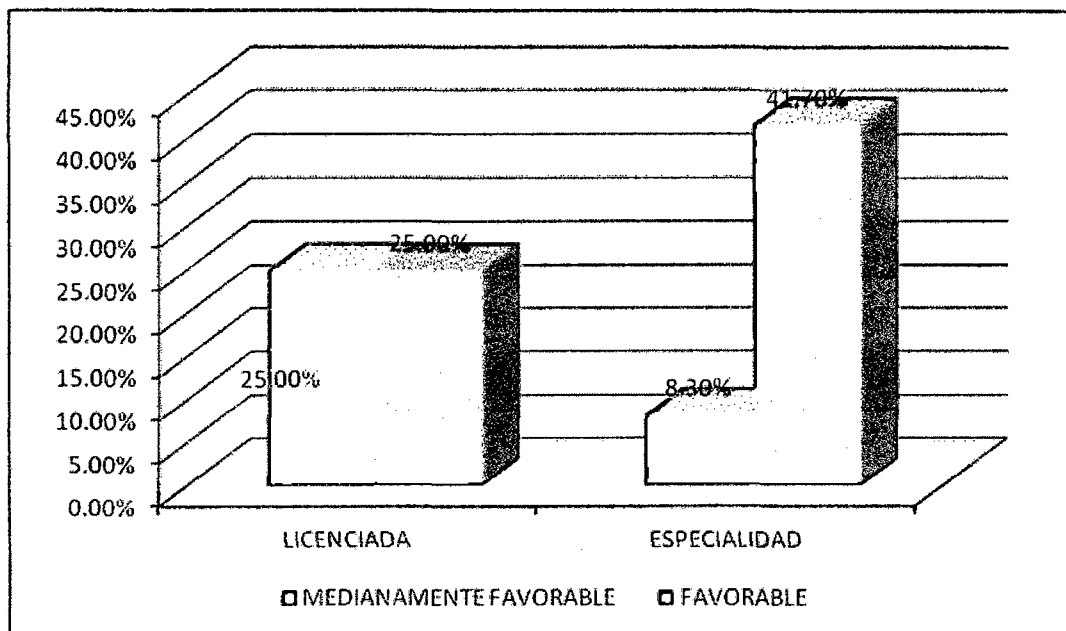
#### **Descripción:**

En el cuadro N° 3 se observa que el 66,7% del Profesional de Enfermería manifiestan una percepción favorable sobre el cuidado que brinda a las personas, destacando el 41.7% que corresponde a profesionales con Especialidad, mientras que un 33.3% presenta una percepción

medianamente favorable, donde el 25% corresponden al Título Profesional de Licenciada (o).

GRÁFICO N° 03

**PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL  
CUIDADO QUE BRINDA SEGÚN TÍTULOS PROFESIONALES EN EL  
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL  
HIPÓLITO UNANUE,  
TACNA 2011**



**CUADRO N° 04**

**PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL  
CUIDADO QUE BRINDA, SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL  
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL  
HIPÓLITO UNANUE,  
TACNA 2011**

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	TIEMPO DE SERVICIO						Total	
	- De 10 años		11- 20		21 a más			
	N	%	N	%	N	%	N	%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	1	8,3%	1	8,3%	2	16,7%	4	33,3%
FAVORABLE	1	8,3%	5	41,5%	2	16,7%	8	66,7%
Total	2	16,7%	3	49,8%	7	33,3%	12	100,0%

**Fuente:** Cuestionario realizado a Profesionales de Enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Agosto 2011

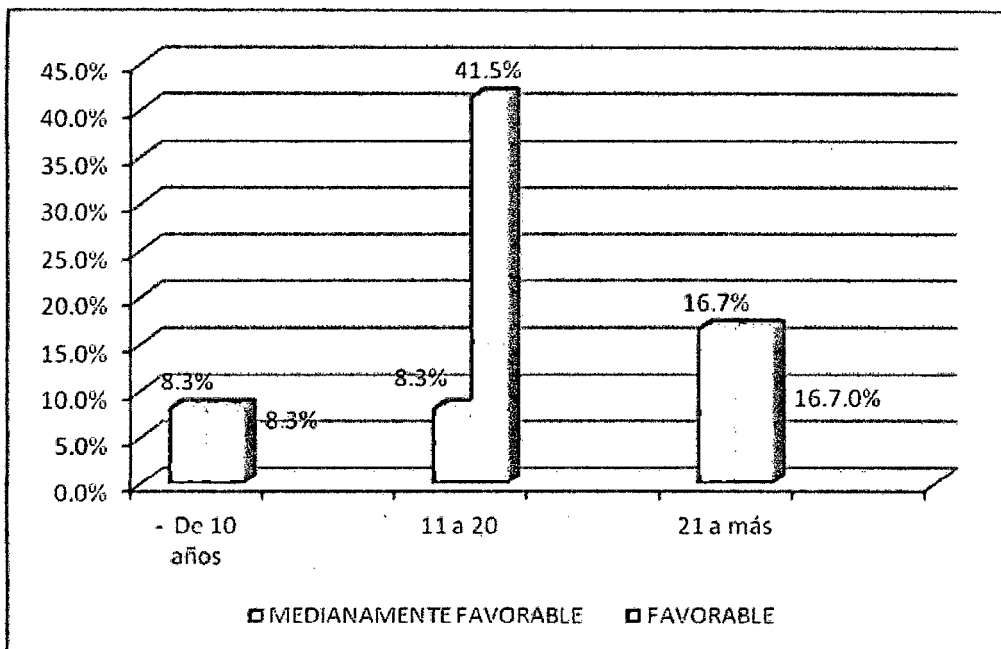
**Descripción:**

En el cuadro N° 4 el 66,7% del Profesional de Enfermería manifiestan una percepción favorable sobre el cuidado que brinda a las personas, destacando el 41,5% de Enfermeras(os) con tiempo de servicio entre 11 a 20 años. También se observa que el 33,3% de dicho profesional manifiesta una percepción medianamente favorable donde el 16,7% de dicho profesional cuenta con 21 a más años de servicio. Mientras un 16.7% del Profesional de

Enfermería manifiesta una percepción medianamente favorable y favorable, las cuales se cuentan con - de 10 años de servicio.

### GRÁFICO N° 04

#### PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA, SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE TACNA 2011



**CUADRO N° 05**

**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS SOBRE EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN EDAD EN EL SERVICIO DE  
MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE,  
TACNA 2011**

EDAD	PERCEPCIÓN DE PERSONAS HOSPITALIZADAS						Total	
	DESFAVORABLE		MEDIANAMENTE FAVORABLE		FAVORABLE		N	%
	N	%	N	%	N	%		
DE 14 A 24 AÑOS	0	0,0%	5	14,3%	2	5,7%	7	20,0%
DE 25 A 35 AÑOS	0	0,0%	3	8,6%	0	0,0%	3	8,6%
DE 36 A 46 AÑOS	0	0,0%	6	17,1%	4	11,4%	10	28,6%
DE 47 A 57 AÑOS	0	0,0%	3	8,6%	3	8,6%	6	17,1%
DE 58 A MAS	1	2,9%	5	14,3%	3	8,6%	9	25,7%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,9%</b>	<b>22</b>	<b>62,9%</b>	<b>12</b>	<b>34,3%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>

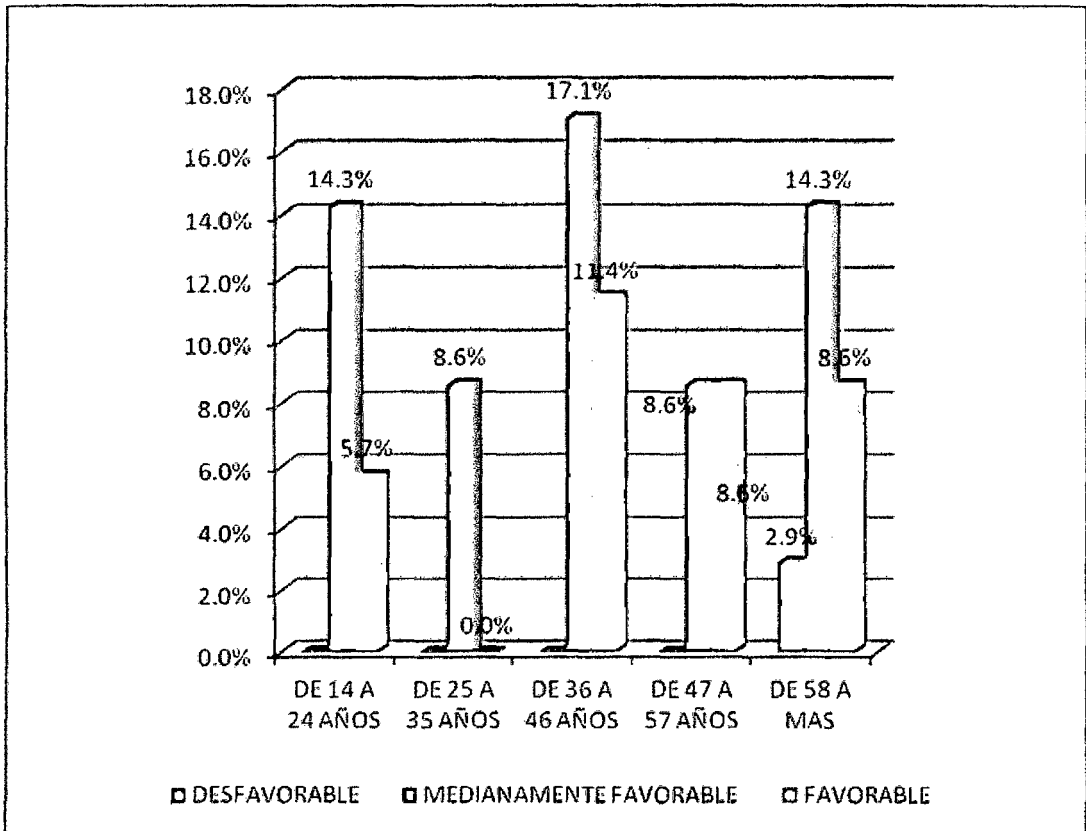
**Fuente:** Cuestionario realizado a Personas Hospitalizadas en el Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Agosto 2011

**Descripción:**

En el cuadro N° 5 el 62,9% de las Personas Hospitalizadas manifiestan una percepción medianamente favorable sobre el cuidado de enfermería, destacando el 17,1% entre las edades de 36 a 46 años. También se observa que el 34,3% de dichas personas manifiestan una percepción favorable donde el 11,4% se encuentra entre las edades de 36 a 46 años, mientras un 2,9% de Personas Hospitalizadas tienen una percepción desfavorable sobre el cuidado de enfermería encontrándose el 2,9% entre las edades de 58 a más.

### GRÁFICO N° 05

#### PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN EDAD EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA 2011



**CUADRO N° 06**

**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS SOBRE EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN SEXO EN EL SERVICIO DE  
MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO  
UNANUE, TACNA 2011**

SEXO	PERCEPCIÓN DE PERSONAS HOSPITALIZADAS						Total	
	DESFAVORABLE		MEDIANAMENTE FAVORABLE		FAVORABLE		N	%
	N	%	N	%	N	%		
MASCULINO	0	0,0%	13	37,1%	4	11,4%	17	48,6%
FEMENINO	1	2,9%	9	25,7%	8	22,9%	18	51,4%
Total	1	2,9%	22	62,9%	12	34,3%	35	100,0%

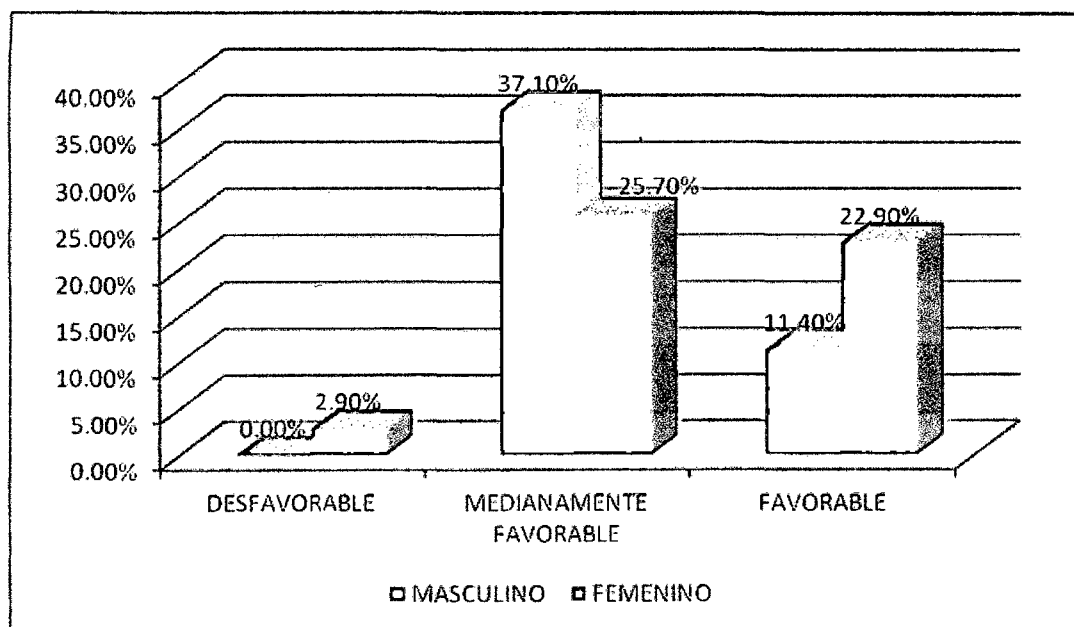
**Fuente:** Cuestionario realizado a Personas Hospitalizadas en el Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Agosto 2011

**Descripción:**

En el cuadro N° 6 el 62,9% de las Personas Hospitalizadas manifiestan una percepción medianamente favorable sobre el Cuidado de Enfermería, destacando el 37,1% de sexo masculino. También se observa que el 34,3% de dichas personas manifiestan una percepción favorable donde el 22,9% corresponden a sexo femenino, mientras un 2,9% de Personas Hospitalizadas tienen una percepción desfavorable sobre el Cuidado de Enfermería encontrándose el 2,9% en el sexo femenino.

**GRÁFICO N° 06**

**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS SOBRE EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN SEXO EN EL SERVICIO DE  
MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO  
UNANUE, TACNA 2011**



**CUADRO N° 07**

**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS SOBRE EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN  
EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL  
HIPÓLITO UNANUE, TACNA 2011**

GRADO DE INSTRUCCION	PERCEPCIÓN DE PERSONAS HOSPITALIZADAS						Total	
	DESFAVORABLE		MEDIANAMENTE FAVORABLE		FAVORABLE			
	N	%	N	%	N	%	N	%
NIVEL PRIMARIO	1	2,9%	8	22,9%	8	22,9%	17	48,5%
NIVEL SECUNDARIO	0	0,0%	10	28,6%	2	5,8%	12	34,3%
NIVEL SUPERIOR	0	0,0%	4	11,4%	2	5,8%	6	17,2%
Total	1	2,9%	22	62,9%	12	34,3%	35	100,0%

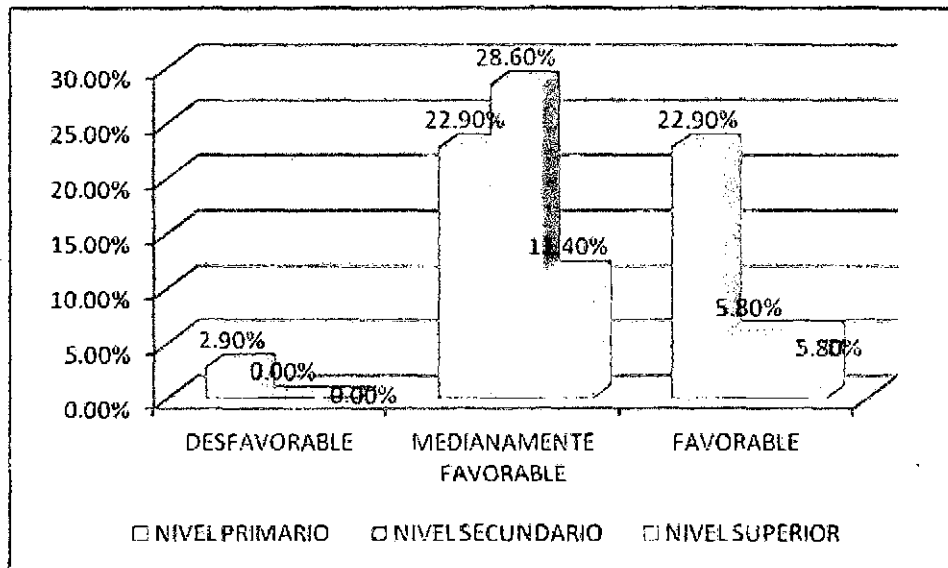
**Fuente:** Cuestionario realizado a Personas Hospitalizadas en el Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Agosto 2011

**Descripción:**

En el cuadro N° 7 el 62,9% de las Personas Hospitalizadas manifiestan una percepción medianamente favorable sobre el Cuidado de Enfermería, destacando el 28,6% que cuentan con un Nivel Secundario. También se observa que el 34,3% de dichas personas manifiestan una percepción favorable donde el 22,9% corresponden a Nivel Primario, mientras un 2,9% de personas hospitalizadas tienen una percepción desfavorable sobre el cuidado de enfermería encontrándose el 2,9% en el Nivel Primario.

GRÁFICO N° 07

PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA 2011



**CUADRO N° 08**

**PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS QUE RECIBEN EL CUIDADO, TACNA 2011**

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	PERCEPCIÓN DE PERSONAS HOSPITALIZADAS						Total	
	DESFAVORABLE		MEDIANAMENTE FAVORABLE		FAVORABLE			
	N	%	N	%	N	%	N	%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	1	2,9%	12	34,3%	0	0,0%	13	37,1%
FAVORABLE	0	0,0%	10	28,6%	12	34,3%	22	62,9%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,9%</b>	<b>22</b>	<b>62,9%</b>	<b>12</b>	<b>34,3%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a Personas Hospitalizadas y Profesionales de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Agosto 2011

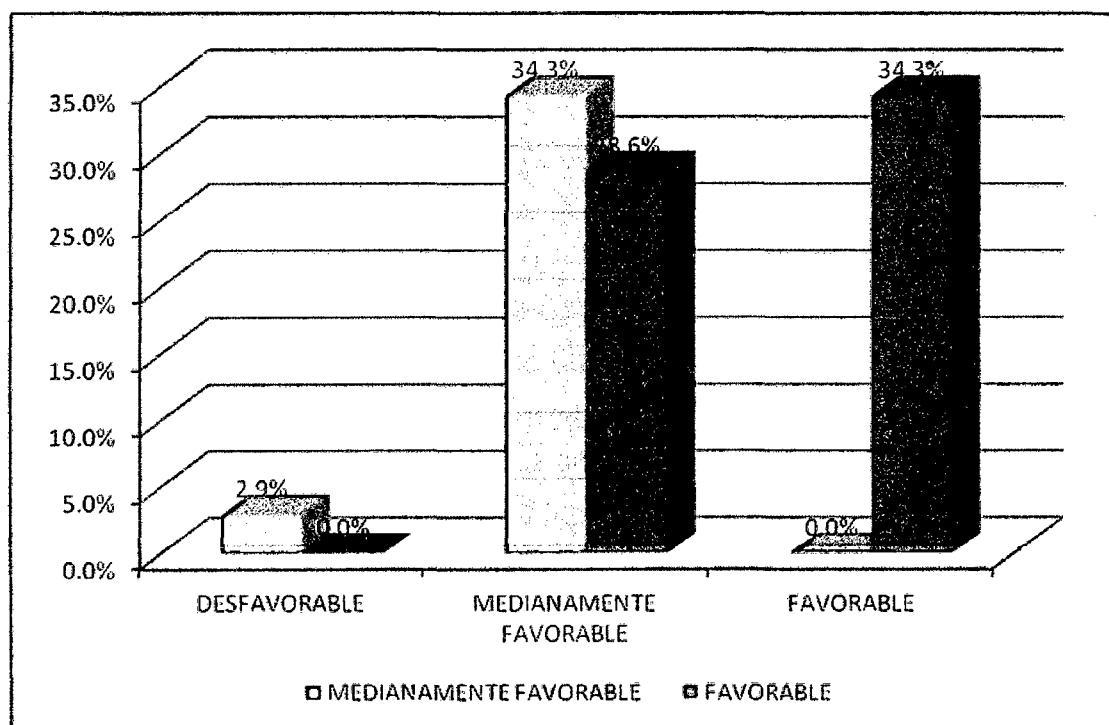
Chi cuadrado:  $x^2 = 11,637$        $P = 0,003 < 0,05$

**Descripción:**

En el cuadro N° 08 se aprecia que la percepción de personas hospitalizadas en relación a la percepción del profesional de enfermería es como sigue: del 37,1% del profesional de enfermería con percepción medianamente favorable, el 34,3% de las personas hospitalizadas tienen una percepción medianamente favorable. Por el contrario del 62,9% del profesional de enfermería con percepción favorable, el 34,3% de las personas hospitalizadas manifiestan una percepción favorable.

GRÁFICO N° 08

PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS QUE RECIBEN EL CUIDADO, TACNA 2011



#### 4.1. Discusión

En el cuadro N° 01 y N° 02 del presente estudio se observó que la edad y sexo del profesional de enfermería fue de 47 a 57 años (33.3%) y el sexo femenino (41.7%) respectivamente, los cuales mostraron una percepción favorable sobre el cuidado de enfermería que brinda a las personas hospitalizadas (66,7%).

Los resultados de este estudio difieren de la investigación López S. y colaboradores, (2005, España) <sup>(32)</sup> en su estudio: "Percepción del cuidado de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia" encontraron diferencias significativas en función de las variables edad entre 30 a 39 años (37,5%) y género femenino (75 %). Según estos estudios previos y los resultados de esta investigación, el género femenino mostró mejor percepción del cuidado que el masculino. Por lo cual podemos decir que las mujeres perciben el cuidado de una manera diferente a los hombres.

Du Gas (2000, México) <sup>(33)</sup>: en la mayor parte del mundo la enfermería es básicamente una profesión de mujeres; y una minoría lo

representan los varones, Eibesfeldt E. (2010, España) <sup>(34)</sup> los hombres tienen menos interconexiones cerebrales, lo que les permite independizar los procesos de reflexión y no mezclar lo sentimental con lo racional. Mientras que las mujeres suelen relacionar estos dos procesos debido a su sistema interconectado de axiomas que desarrolla una dependencia entre lo racional y lo sentimental. Hoy en día más de 66% de enfermeras tienen edad promedio de 35 – 40 años. Concluyo según los resultados del estudio que las mujeres y varones que ejercen esta profesión comparten la misma percepción del cuidado de enfermería hacia la persona.

En el cuadro N° 03 en cuanto a Títulos Profesionales se observó que el profesional de enfermería con especialidad tiene una percepción favorable sobre los cuidados que brinda (41.7%) en comparación con el profesional de enfermería que no tiene especialidad.

Así mismo podemos ver que los resultados de la investigación coinciden con los de Hernández V. y col. (2010, Cuba) <sup>(35)</sup> en su estudio titulado “La percepción del cuidado en profesionales de Enfermería” concluyo que los enfermeros con categoría de especialidad tienen una percepción favorable respecto a su

desempeño laboral relacionado con el cuidado asistencial y los enfermeros licenciados tienen una percepción medianamente favorable.

Du Gas (2000, México) <sup>(33)</sup>: La Enfermera Especialista es aquella que ha aumentado su conocimiento y habilidades de enfermería en una rama particular; tiene un conocimiento más amplio para actuar y es capaz de proporcionar una gama de cuidados más amplios. A lo que deduzco, que el profesional de enfermería con especialidad profundiza, amplía conocimientos, habilidades y actitudes para una práctica profesional cualificada para mejorar los cuidados que brindan a la persona, lo que le hace más objetiva al valorar la percepción del cuidado que brinda.

En el cuadro N° 04 del presente estudio relacionado al tiempo de servicio del profesional de enfermería, el 41,5% corresponde de 11 a 20 años los cuales refieren una percepción favorable respecto a los cuidados de enfermería que brindan a las personas hospitalizadas.

Estos resultados difieren con la investigación realizada por Parra S. (2002, Chile) <sup>(36)</sup> en su estudio denominado “Percepción Laboral en Enfermera/Enfermeros que trabajan en el Sistema Médica de Urgencia, Chile” en el cual obtuvo que las Enfermera/Enfermeros con una percepción favorable son los que tienen menos de 10 años de trabajo que aquellas o aquellos con más de 10 años de trabajo.

Du Gas (2000, México) <sup>(33)</sup>: Las (os) enfermeras (os), igual que las mujeres en otras profesiones, están haciendo una vida profesional más larga. Entonces podemos decir que las enfermeras (os) que cuenta con más experiencia son las que identifican rápido las necesidades de las personas debido al tiempo de servicio ya que al trascurrir de los años han adquirido mayor práctica, habilidades y conocimientos respecto al cuidado de enfermería, lo cual obtuvieron un rango de especialista por Tiempo de Servicio (Constancia por Tiempo de Servicio en el área de Especialidad por Jefatura de Dpto. de Enfermería de cada Hospital y refrendado por C.E.P. C:R. XI Tacna, 2006), por lo cual también la hace más mesurada en la percepción del cuidado que brinda.

En el cuadro N° 05 el estudio reveló que el mayor porcentaje de las personas hospitalizadas entre 36 y 46 años (17.1%) refieren una percepción medianamente favorable sobre el cuidado de enfermería.

Según la literatura de Hofling (2002) <sup>(37)</sup> plantea que la edad, está relacionada estrechamente con el proceso de maduración social que cursa el individuo lo que determina las características especiales de comportamiento, es así que los adultos se caracterizan por la plena vigencia de las capacidades intelectuales y madurez emocional lo que le permite mayor estabilidad y mejor intervención en el cuidado de la salud y enfrentar los procesos de enfermedad, este grupo de personas tiene capacidad para razonar, para dar afecto a otras personas.

Du Gas (2000, México) <sup>(33)</sup>: existen factores que afectan la percepción de la persona, como la edad que influye en forma considerable. Como dijimos anteriormente el cuidado que brinda la enfermera es integral en este caso al margen de la edad de la persona, este cuidado va orientada a la rehabilitación, a la reducción de las incapacidades, restauración de funciones perdidas y enseñanza de vivir con

limitaciones, las cuales van a mejorar la percepción de la persona quién recibe estos cuidados.

En el cuadro N° 06 del presente estudio relacionado al sexo de las personas hospitalizadas se encontró con mayor porcentaje al sexo masculino (37.1%) los cuales refieren una percepción medianamente favorable sobre el cuidado de enfermería.

Según la literatura de Hofling (2002) <sup>(36)</sup>, el sexo presenta características propias como: la fuerza física, diferencia entre aptitudes, intereses y características individuales que está determinada en gran parte por expectativas (papeles sociales) y experiencias vividas.

Du Gas (2000, México) <sup>(33)</sup>: en la mayor parte de las culturas se supone que el sexo masculino no se debe quejar tanto como se le permite a las mujeres; en consecuencia, quizá tiendan a negar los signos y síntomas tempranos de una enfermedad. Asimismo, el sexo femenino suele tener mayor acceso a información relacionada con los cuidados que deben recibir por parte del equipo de salud. Por lo tanto

el sexo masculino percibe estos cuidados como adecuados ya que algunos de ellos no expresan sus inquietudes considerando esto un obstáculo para mejorar los cuidados de enfermería. Las (os) Enfermeras (os) conocedoras de la asignación que la sociedad da al rol de género, pone más esmero en detectar y atender los problemas de salud de la persona del sexo masculino.

En el cuadro N° 07 del presente estudio relacionado al grado de instrucción de las personas hospitalizadas que predominó fue el nivel primario (48.5%) de los cuales un mayor porcentaje (22.9%) mostró una percepción medianamente favorable y favorable del cuidado que reciben por parte del profesional de enfermería.

Estos resultados difieren con los resultados de Vargas, (2004, Iquitos)<sup>(38)</sup> con su estudio denominado "Percepción de la Calidad de atención del paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital de Iquitos Cesar Garayar Gracia" donde encontró que predominaba el nivel secundario (60%) y respondían a una percepción favorable.

Du Gas (2000, México) <sup>(33)</sup>: los conocimientos, la capacidad intelectual y por lo tanto la elección del estilo de vida incluyen patrones de conocimientos, los cuales influyen directamente en la percepción de cada persona. Concluyo que el grado de instrucción de las personas puede variar la percepción del cuidado que recibe de la (el) Enfermera (o) pero ello no merma el cuidado que pueda brindar el Profesional de Enfermería porque su filosofía es atender a las personas sin considerar edad, sexo, raza, grado de instrucción.

En el cuadro N° 08 del presente estudio la percepción del profesional de enfermería en relación a la percepción de las personas hospitalizadas demostró que del mayor porcentaje de los profesionales de enfermería con percepción medianamente favorable (37,1%), un porcentaje representa a las personas hospitalizadas las cuales tienen una percepción medianamente favorable (34,3%).

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Quispe N. y col. (2005, Lima) <sup>(7)</sup> en su estudio sobre "Percepción que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza"

donde concluye diciendo que “La opinión de la mayoría de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica el procedimiento que realiza y el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, despreocupación ante los efectos del tratamiento, y desagrado por las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo de la enfermera y la invasión de su privacidad”.

Du Gas (2000, México) <sup>(33)</sup>: al cuidar a la persona, la enfermera también se preocupa por ella. Muchas personas perciben que quien los cuida, es quien realmente se preocupa por ellos. Por lo que podemos afirmar que en la presente investigación se ha evidenciado la percepción del profesional de enfermería y la percepción de las personas hospitalizadas acerca de los cuidados que la primera brinda y la segunda que recibe.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones derivadas del estudio son:

- La mayoría de las(os) profesionales de enfermería del servicio de Medicina tienen una percepción favorable (62,9%) del cuidado que brinda según la edad, sexo, títulos profesionales y tiempo de servicio.
- La mayoría de las personas hospitalizadas en el servicio de Medicina tienen una percepción medianamente favorable (62,9%) del cuidado que reciben de las(os) profesionales de enfermería según edad, sexo, grado de instrucción.
- Existe relación significativa entre la percepción del(a) enfermero(a) sobre el cuidado que brinda (34,3%) y la percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona (34,3%).

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del presente estudio son:

- Que los resultados de la presente investigación serán socializados con el personal del servicio y las autoridades de enfermería de la institución.
- Que el Departamento de Enfermería y el Servicio de Medicina elaboren estrategias orientadas a la reflexión/acción y/o programas de actualización sobre cuidados humanizados de enfermería.
- Realizar investigaciones cualitativas como cuantitativas en los diferentes servicios a fin de garantizar la calidad y la humanización del cuidado.
- Que las autoridades de enfermería deben preocuparse constantemente de la percepción de la enfermera(o) y/o cuidador que brinda los cuidados como la de la persona que recibe el cuidado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ramírez A. Percepción. Rev. Est. Soc. 2004,(18) 89-96.
2. Organización Panamericana de la Salud. Panorama de la Fuerza de Trabajo en Enfermería en América Latina. Washington. Organización Panamericana de la Salud. 2005.
3. Aguilar L. Enfermería: una profesión que crece. 2007. Disponible en: <http://www.fcs.uner.edu.ar/ingreso/enfermeria.htm>.
4. Hernández L. Zequeira D. Miranda A. La Percepción del Cuidado en Profesionales de Enfermería [2010]. Disponible en: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/12954/13672>
5. Romero L. Percepción del Paciente acerca de la Calidad de Atención que Brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Licenciatura) Lima.2008.
6. Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados (licenciatura). Colombia. 2010.

7. Quispe N. Mamani A. Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza (licenciatura). Lima.2005.
8. Jamaica M. Morales M. Calidad de Atención de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Materno Perinatal (licenciatura). Lima. 2006.
9. Anierte N. Teoría Método en Enfermería II.2001. Disponible en:  
[http://www.anierte-nic.net/progr\\_asignat\\_teor\\_metod5.htm#Peplau](http://www.anierte-nic.net/progr_asignat_teor_metod5.htm#Peplau)
10. Perlasa J. Percepción de la Atención de Enfermería de los Pacientes sometidos a hemodiálisis Periódica frente a sus Reacciones Emocionales, Ecuador, 2002; Disponible en:  
Percepción de la atención de Enfermería.  
<http://usuarios.lycos.es/enfermeriaper/invesc/percepatención.htm>
11. Sosa D. Percepción de las Condiciones Psicosociales de la Enfermera en su Entorno Laboral Hospital Hipólito Unanue de Tacna (licenciatura).Tacna. 2006.

12. Floyd A. el problema de la percepción. 1 ed. Buenos aires. 1974.
13. Hecht M. "Administración Básica" Principio y Aplicaciones, 1 ed. México. Limusa, 1984.
14. Day R. "Psicología de la Percepción Humana". 1 ed. México. Limusa Wiley S.1994.
15. Timaná L. Percepción de la Calidad de Atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Lima 2002.
16. Rondón A. El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. Rev Clin Esp 1988; 182(3):166.
17. Benavent GM, Ferrer FE. Fundamentos de enfermería. Los modelos de cuidados. Madrid. 2001.
18. Tucker S, Canobbio M, Paquette E, Wells M. Normas y cuidados del paciente: Guía de planificación de la práctica asistencia conjunta Vol. 1: Editorial Haurcourt Brace; 1997.
19. Ramírez TJ, Nájera P. Quality of health services in México as perceived by users. Rev. Mexicana de Salud Pública 1998; 40:3.

20. Morales M. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería, México: OPS-CIESS, 1988. 20.
21. Benner P. The Primacy of Caring: Stress and Coping in Health and Illness. Don Mills, Ont., Addison- Wesley 1989.
22. Collière M. Invisible Care and Invisible Women as Health Care-Providers. International Journal of Nursing Studies 1986; 23 (2):95-112.
23. Ortega R. percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera. (Maestría) México, 2004.
24. Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. 5ª. ed. Madrid: Elsevier, 2003.
25. Mompert MP. Administración de servicios de enfermería. 1ª ed. reimpr. Barcelona: Masson; 2003.
26. Morales S. Auto percepción del rol enfermero en Atención Primaria. Lima. Metas de Enfermería. 1998;(8): 12-17.
27. Sánchez M. Aniversario de Florence Nightingale. Lima. Metas de Enfermería 1999; II(15):3

28. K rouac S. El pensamiento enfermero. Barcelona: Masson.1996.
29. Ortega R. percepci3n de la calidad del cuidado de enfermería según la opini3n del paciente y la enfermera. (Maestría) México, 2004.
30. Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. 5 . ed. Madrid: Elsevier, 2003.
31. Mompert MP. Administraci3n de servicios de enfermería. 1  ed. reimpr. Barcelona: Masson; 2003.
32. L3pez F. Percepci3n del cuidado de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. Rev Calid Asist. 2001, (16) 243-246.
33. G mez R. Tratado de enfermería práctica.4ta ed. México 2000.
34. Eibesfeldt E. Psicología y Autoayuda. 2010. Disponible en: <http://www.psicologiayautoayuda.com/2009/03/diferencias-entre-los-hombres-y-mujeres.html>
35. Lázaro L. La percepci3n del cuidado en profesionales de Enfermería. Rev Cub de Enf. 2010, (1) 30-41

36. Parra S. Percepción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) Cienc. Enferm. 2002,(2) 8
37. Hofling Ch. Enfermería Psiquiátrica. 2da ed. México; Editorial Interamericana S.A. 2002.
38. Vargas C. Percepción de la Calidad de atención del paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital de Iquitos Cesar Garayar Gracia. (Licenciatura) Iquitos 2004.

# ANEXOS

**Anexo N° 01**  
**Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann**  
**Facultad De Ciencias De La Salud**  
**Escuela Académica Profesional De Enfermería**  
**Cuestionario**

A continuación se expondrán una serie de preguntas y afirmaciones; conteste marcando con una (X) una sola alternativa.

**I. DATOS GENERALES:**

1. ¿Cuántos años tiene?
  - De los 14 a los 24 años. ( )
  - De los 25 a los 35 años. ( )
  - De los 36 a 46 años. ( )
  - De 47 a 57 años. ( )
  - De 58 a más. ( )
  
2. sexo
  - Masculino. ( )
  - Femenino. ( )
  
3. Grado de Instrucción
  - Nivel Primario. ( )
  - Nivel Primario Incompleto. ( )
  - Nivel Secundario. ( )
  - Nivel Secundario Incompleto. ( )
  - Nivel Técnico. ( )

- Nivel Técnico Incompleto. ( )
- Nivel Superior. ( )
- Nivel Superior Incompleto. ( )

## II. PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA:

Nº DE ÍTEM	ÍTEM	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Observa Ud., que las(os) enfermeras(os) orientan a la persona al ingreso de la hospitalización?			
2	¿El ambiente donde está Ud., hospitalizado, lo observa limpio?			
3	¿Las(os) enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde Ud., está hospitalizado este limpio?			
4	¿El ambiente donde Ud., está hospitalizado tiene buena iluminación?			
5	¿El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado lo observa ordenado?			
6	¿El ambiente donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación?			
7	¿Observa Ud., que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener una adecuada privacidad?			
8	¿Cuando Ud., tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la o el enfermera(o) acude de manera inmediata?			
9	¿Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la o el enfermera(o) que lo atienda, lo hace de manera inmediata?			
10	¿Las(os) enfermeras(os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario?			
11	¿Las(os) enfermeras(os) lo llaman por su nombre?			

12	¿Las(os) enfermeras(os) lo llaman por el número de cama?			
13	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, las(os) enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar que descanse?			
14	¿Observa que las enfermeras(os) se preocupan porque Ud., descanse?			
15	¿Las(os) enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular?			
16	¿Las(os) enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados?			
17	¿Las(os) enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos?			
18	¿Observa Ud., que las(os) enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad?			
19	¿Ud., observa que las(os) enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias?			
20	¿Durante su estancia en el hospital, se siente tranquilo por los cuidados que le brinda la o el enfermera(o)?			
21	¿Las(os) enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento?			
22	¿Cuando sus familiares lo visitan, las(os) enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia ellos?			
23	¿Cuando las(os) enfermeras(os) se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables?			
24	¿Las(os) enfermeras(os) lo(a) saludan al ingresar a ambiente donde se encuentra hospitalizado?			
25	¿Las(os) enfermeras(os) permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores?			
26	¿Cuando Ud., le realiza una pregunta a la o el enfermera(o) le contesta con			

	términos sencillos que pueda Ud., entender?			
27	¿Se siente satisfecho por los cuidados brindados por las(os) enfermeras(os) durante el tiempo de su hospitalización?			

Questionario elaborado por Romero A. en su tesis titulada "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión"

**Gracias por su colaboración.**

**Anexo N° 02**  
**Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann**  
**Facultad De Ciencias De La Salud**  
**Escuela Académica Profesional De Enfermería**  
**Cuestionario**

A continuación se expondrán una serie de preguntas y afirmaciones; conteste marcando con una (X) una sola alternativa.

**III. DATOS GENERALES:**

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo

• Masculino. ( )

• Femenino. ( )

3. Títulos Profesionales:

• Licenciada en Enfermería. ( )

• Otros Títulos

✓ Post- títulos

Especialidad. ( )

4. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

**5. Percepción de la atención de enfermería:**

N° DE ÍTEM	ÍTEM	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Oriento a la persona al ingreso de su hospitalización?			

2	¿El ambiente donde la persona está hospitalizada, lo observo limpio?			
3	¿Me preocupo porque el ambiente donde está la persona hospitalizada se encuentre limpio?			
4	¿Me preocupo porque el ambiente donde está la persona hospitalizada tenga una buena iluminación?			
5	¿El ambiente donde se encuentra hospitalizada la persona lo observo ordenado?			
6	¿Me preocupo porque el ambiente donde está la persona hospitalizada cuente con una buena ventilación?			
7	¿Me preocupo porque el ambiente donde está la persona hospitalizada es adecuado para mantener su privacidad?			
8	¿Cuando la persona tiene alguna necesidad para su cuidado y me llama acudo de manera inmediata?			
9	¿Cuando la persona manifiesta dolor intenso y me pide que lo atienda, lo hago de manera inmediata?			
10	¿Me identifico con mi nombre al ingresar al ambiente hospitalario?			
11	¿Llamo a la persona por su nombre?			
12	¿Llamo a la persona por el número de cama donde se encuentra?			
13	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, me preocupo por disminuir el ruido y facilitar su descanso?			
14	¿Me preocupo porque la persona descansa?			
15	¿Pregunto y observo las necesidades que la persona tiene en forma periódica y regular?			
16	¿Muestro preocupación porque se le brinde a la persona los			

	alimentos adecuados?			
17	¿Me muestro amable al momento de brindar cuidado a la persona?			
18	¿Me preocupo por cuidar la privacidad de la persona?			
19	¿Respeto las costumbres y creencias de la persona?			
20	¿Durante la estancia en el hospital de la persona, me siento tranquilo(a) por el cuidado que le brinde?			
21	¿Solicito la colaboración a la persona en el momento que se le va a realizar un procedimiento?			
22	¿Cuando los familiares visitan a las personas, tengo un trato cordial hacia ellos?			
23	¿Cuando me dirijo a la persona, lo miro directamente y realizo gestos amables?			
24	¿Saludo al ingresar al ambiente de la persona?			
25	¿Permito que la persona, exprese sus preocupaciones y temores?			
26	¿Cuando la persona me realiza una pregunta, la contesto con términos sencillos para que pueda entender?			
27	¿Me siento satisfecha(o) por los cuidados brindados a las personas durante el tiempo de su hospitalización?			

Cuestionario elaborado por Romero A. en su tesis titulada "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión"

**Gracias por su colaboración**