



MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

TEMA: PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA ATENCIÓN
BRINDADA POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL BÁSICO RAÚL MALDONADO MEJÍA EN EL
SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2023.

Docente:

Dra. Ana Lucía Martínez

Autor:

Brayan Dennis Portilla Tirira

2023

RESUMEN

La atención de enfermería es una práctica que se lleva a cabo de manera diaria en los diferentes entornos de salud, la percepción de los pacientes respecto a esta atención es un criterio de calidad para las instituciones, por lo cual es el presente trabajo se planteó como objetivo identificar las percepciones de los pacientes respecto a la atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina Interna del Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía en el segundo semestre del año 2023. La metodología que se llevo a cabo fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, se calculó una muestra con datos finitos y para la recolección de datos se utilizo el cuestionario "El instrumento utilizado para el desarrollo de esta investigación fue el denominado "Percepción de comportamiento de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ra versión" el cual fue debidamente validado y adaptado a la realidad social de la población.

Palabras clave: atención, percepción, enfermería.

ABSTRACT

Nursing care is a practice that is carried out daily in different health environments, the perception of patients regarding this care is a quality criterion for institutions, which is why this work was proposed as The objective was to identify the perceptions of patients regarding the care provided by Nursing professionals in the Internal Medicine service of the Raúl Maldonado Mejía Basic Hospital in the second half of 2023. The methodology carried out was quantitative and descriptive type, a sample was calculated with finite data and for data collection the questionnaire was used "The instrument used for the development of this research was called "Perception of humanized nursing care behavior PCHE 3rd version" which was duly validated and adapted to the social reality of the population.

Keywords: attention, perception, nursing.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 Introducción	4
Pregunta de investigación	5
Identificación del objetivo de estudio	5
Planteamiento del problema.....	5
Delimitación	6
Justificación	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	8
Hipótesis	8
CAPÍTULO 3 Marco Teórico	9
Marco teórico	9
Marco referencial	11
CAPITULO 4 Aplicación Metodológica	13
Diseño del estudio	13
Operacionalización de variables	13
Universo y muestra	14
Instrumento de investigación.....	15
Obtención y análisis de información.....	15
REFERENCIAS.....	17
ANEXOS	20
Anexo 1.....	20
Anexo 2.....	22
Anexo 3.....	25

CAPÍTULO 1 Introducción

Hoy en día existen diferentes factores que han provocado que la atención de enfermería dirigida a los pacientes no sea la adecuada. Aspectos tales como las nuevas tecnologías, los sistemas mercantiles y el ambiente laboral por mencionar algunos, han provocada una carga laboral en los profesionales lo que ha resultado en la perdida de la visión ética, holística y humanística. Razón por la cual, se considera un trabajo interdisciplinario que se debe evaluar periódicamente a fin de alcanzar una prestación de servicios integral los cuales puedan dar una solución a las circunstancias de cada paciente (Vásquez et al., 2022).

El cuidado o atención de enfermería es un problema que ha sido investigado a nivel mundial, regional y local desde la perspectiva de los dos involucrados, los pacientes y los profesionales de enfermería. Ya que según diversas investigaciones realizadas en la región se menciona que existen muchos profesionales que no tiene claros los factores relacionados al cuidado, otros mostraron niveles medianos en cuidado humanizado, pero también existen sectores donde toda la planta de profesionales presentó comportamientos favorables respecto a la atención de calidad (Vásquez et al., 2022).

Así también, un estudio realizado en una Clínica en Ecuador determinó que en ocasiones la atención de calidad brindada por los profesionales de enfermería es de manera parcial o fragmentada, ya que a pesar de que existe una buena comunicación entre paciente-profesional, en ocasiones no se logra satisfacer las necesidades biológicas de los usuarios(Solórzano et al., 2019).

En la actualidad se habla de un cuidado humanizado como una necesidad urgente para los usuarios, los pacientes muestran una necesidad de ayuda y cuidado debido a la incertidumbre que se vive respecto a los procesos y enfermedades. Los pacientes exigen un reconocimiento a sus derechos al ser atendido con dignidad y de esta forma sentirse valorados dentro de sus dimensiones humanas. La OMS ha incentivado a una formación integral en los profesionales de salud, dentro del marco de los derechos humanos (Guerrero et al., 2016a).

Por tal razón, la calidad de atención que se brinde a los pacientes durante su estancia hospitalaria es de suma importancia para trascender en la vida de ellos ya sea de manera positiva o negativa. La atención de calidad en enfermería constituye una

condición moral de los procesos que se llevan a cabo entre el paciente y el profesional de enfermería (Anunciacao et al., 2020).

Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción de los pacientes respecto a la atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina Interna del Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía?

Identificación del objetivo de estudio

La presente investigación busca poder establecer o determinar las percepciones que tiene los pacientes del servicio de Medicina Interna respecto a la atención que brindan los profesionales de Enfermería en el Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía, mediante la aplicación de un instrumento de recolección de información, el cual se encuentra debidamente validado y adaptado a la realidad de la población objeto de estudio.

Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) ha hecho un llamado a mejorar la calidad de atención a fin de mejorar los resultados respecto a la salud de las personas. Una atención de calidad permite a las naciones alcanzar una salud para todos, por lo que se recomienda que para alcanzar esta meta se debe llevar un control de la calidad de servicios y atención que se brinda a las personas. Según la OMS existen ciertos aspectos que se debe considerar para brindar una atención de calidad, esto es: la eficacia, la seguridad y la atención centrada en los pacientes. Una institución que no alcance estos principios en los servicios que brinda no está brindando una atención de calidad.

Los profesionales de Enfermería se consideran los actores de la primera línea de acción en lo que concierne a la prestación de servicios, debido a que desempeñan una función vital en las personas y comunidades. Hoy en día muchos de estos profesionales son líderes o actores fundamentales en los diferentes equipos de salud, ya que estos pueden brindar diferentes tipos de atención en los diferentes niveles del sistema (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2023).

En el Ecuador al igual que en muchos otros países las expresiones de inconformidad o malestar por parte de los pacientes se expresan en el momento de la atención, en

ellos se escucha diferentes tipos de reclamos como que: el amiguismo y favoritismo es un determinante para obtener una buena atención por parte de muchos profesionales de salud. Así también existen otros factores como la falta de accesibilidad y la falta de medicamentos e insumos los cuales, a pesar de no ser competencia de enfermería, sino más bien responsabilidades administrativas, logísticas y operativas, hacen que la atención brindada no sea eficiente e integral (Triviño et al., 2019).

Hoy en día se considera que, las relaciones humanas son indispensables en el accionar de enfermería, es necesario tener sentimiento, bondad y empatía por el mal y dolor ajeno. El ejercicio de enfermería no requiere la formación de máquinas que manejen procedimientos y procesos, sino más bien, se requiere del sentido humano a fin de marcar una diferencia, gestionar la salud, brindar cuidado y promover verdaderamente la atención. Enfermería no solo se trata del saber, sino más bien se debe considerar una ciencia de interacción y entendimiento a fin de poder reconocer los problemas de la salud de las personas tanto en el cuerpo, mente y espíritu (Rodríguez, 2023).

Delimitación

La presente investigación se delimita en los siguientes ámbitos:

Geográfico: la investigación se realizará en el Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía de la ciudad de Cayambe.

Población: esta se dirigirá a todos los pacientes mayores de 18 años o en su defecto (acompañantes o cuidadores primarios) sin importar su género los cuales se encuentran hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía.

Duración: se realizará en un periodo de seis meses, comprendidos en el segundo semestre (julio-diciembre) del año 2023.

Justificación

Los cuidados humanizados, se consideran como las relaciones que se prestan dentro de la atención, siendo la comunicación uno de sus puntos más importantes. Donde los profesionales abordan los dilemas, esperanzas, miedos y preguntas de los diferentes pacientes los cuales generalmente atraviesan dolencias o problemas de

salud. La atención de calidad es una acción que generalmente se aprende o la cual debería enseñarse en diferentes escenarios como las universidades, ya que, según muchos autores el aprender esta práctica se considera una inversión en la construcción de mejores profesionales, los cuales estarán más cerca de los pacientes, familias y comunidades (Ministerio de Salud Argentina, 2023).

Lamentablemente existen diferentes aspectos que han conllevado a que se produzca una deshumanización de enfermería y por ende de la atención en salud. Por lo cual, la atención humanizada debería considerarse una política pública donde los diferentes actores en los diferentes niveles de salud aporten en la implementación de esta práctica. Ya que los seres humanos se consideran seres integrales, los cuales se desenvuelven dentro de un entorno laboral, familiar, económico y social, por lo que la humanización se debe considerar también un aspecto de relevancia debido a que genera un gran impacto en la salud de las personas (Vásquez et al., 2022).

Hoy en día la práctica de enfermería ocupa un lugar importante en la prestación de los servicios de salud. Ya que muchas personas consideran que los cuidados de enfermería influyen de manera importante en la calidad global de la atención en una Institución. Las actividades de enfermería son múltiples y dependen del nivel de atención en el cual se encuentren, sin embargo, la mayoría de estas están enfocadas en el accionar de enfermería y su consecuencia en la salud de los pacientes (Milián et al., 2023).

Razón por la cual, desarrollar una investigación de esta índole permite conocer la percepción que tienen los pacientes que son atendidos en el Hospital Raúl Maldonado Mejía por parte de los profesionales de Enfermería y de esta manera tener una evidencia que sirva para conocer la realidad respecto a los que los pacientes piensan de la atención y de esta forma mejorar los planes y estrategias respecto a la gestión de calidad del servicio brindado por parte de esta Casa de Salud.

Objetivo general

Identificar las percepciones de los pacientes respecto a la atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina Interna del Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía en el segundo semestre del año 2023.

Objetivos específicos

- Determinar la percepción de los pacientes frente a la priorización del cuidado.
- Conocer la apertura que existe referente a la comunicación para proporcionar educación en la salud de los pacientes.
- Establecer la percepción de los pacientes hospitalizados frente a las cualidades del que hacer de enfermería.

Hipótesis

Las hipótesis planteadas para el desarrollo de la presente investigación son:

Ho: Los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna de Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía poseen una mala percepción respecto a la atención brindada por los profesionales de Enfermería.

H1: Los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna de Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía poseen una buena percepción respecto a la atención brindada por los profesionales de Enfermería.

CAPÍTULO 3 Marco Teórico

Marco teórico

Cuidado humanizado según Jean Watson

Según la Teoría del Cuidado Humanizado existen diferentes esferas del accionar de enfermería dentro de lo cual está la formación, gestión, asistencia, docencia e investigación. El cuidado de forma transpersonal es una característica de enfermería que tiene que ver principalmente con el compromiso moral por parte del enfermero de realizar y proteger la dignidad humana, razón que permite alcanzar una trascendencia respecto al cuidado humanizado en la práctica. Algunos autores coinciden que el cuidado es un arte perteneciente a enfermería, ya que el cuidar es un acto primitivo de un ser humano lo cual relaciona la fundamentación filosófica y ética. El cuidado humanizado representa la acción de enfermería sustentado en valores humanos con el fin de mejorar y satisfacer las necesidades y calidad de vida de los pacientes (Guerrero et al., 2016b).

Importancia del cuidado de enfermería

Mediante los cuidados de enfermería las personas sanas y enfermas buscan alcanzar la preservación de su salud o su recuperación, en esta acción son los enfermeros precisamente quienes brinda cuidado y atención directo con el paciente y familia por lo cual sus funciones se consideran de suma importancia en los diferentes centros asistenciales. El cuidado de enfermería se centra en la implementación de intervenciones de forma segura y oportuna con el fin de alcanzar la satisfacción en los usuarios (Castillo et al., 2023).

Calidad

Según la Real Academia Española (RAE, 2022) la calidad se define como una propiedad o grupo de propiedades pertenecientes a algo la cual permite establecer su valor. Adicionalmente se puede decir que este término puede variar dependiendo el contexto en el cual se trate, pero generalmente se puede referir a una característica distintiva de algo.

Calidad en salud

Esta es una práctica en la cual se debe garantizar la atención de salud y se enmarca en la seguridad del paciente, se considera como toda acción dentro de una casa de salud que permita brindar una buena práctica clínica que evite o prevenga algún tipo de daño en el paciente. Cuando se experimentan situaciones en las cuales los pacientes sufren algún tipo de daño se puede decir que se están vulnerando sus derechos y por ende su atención. La gestión de calidad busca reducir la mortalidad, mejorar la salud, mejorar la equidad y optimizar de la mejor manera posible la eficacia de un sistema de salud (Castillo et al., 2023).

Calidad de atención

Hoy en día se reconoce a la calidad como un proceso el cual consiste en un mejoramiento continuo dentro de las instituciones de salud. Una atención de calidad necesita ser centrada en el cliente por medio del establecimiento de estándares y objetivos. Para alcanzar un elevado nivel de atención se necesita de un mejoramiento continuo de la calidad, para lograr esto, se requiere que tanto gerentes, administrativos y prestadores de servicio cumplan los estándares establecidos y no solo eso, sino los excedan. Según diferentes autores, hoy en día el criterio de los usuarios o pacientes es vital en la recolección de información, ya que la opinión de estos destaca el impacto que está teniendo el sistema de salud en la sociedad, y no solo esto, sino que también ha sido de gran ayuda a la hora de generar políticas y normativas de calidad (Gutiérrez et al., 2019).

Satisfacción del usuario

La satisfacción generada en los usuarios es un indicador y dimensión de la calidad que se brinda en las diferentes instituciones de salud. Este conocimiento puede servir de antecedente para evitar errores y reafirmar lo que se hace bien y de esta forma otorgar un sistema de salud que otorgue la calidad que merecen y demandan los usuarios. Para la OPS la satisfacción tiene que ver con una experiencia racional que se deriva de la comparación entre el comportamiento y las experiencias, la satisfacción puede ser también el resultado de experiencias previas ya sea de si mismo o de otras personas respecto a la organización y atención de salud (Hernández et al., 2021).

Marco referencial

Una primera investigación se tituló: “Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018”. Donde su objetivo de estudio fue identificar las percepciones en los pacientes respecto a la atención brindada por los profesionales de Enfermería. La metodología utilizada fue por medio de un estudio de tipo descriptivo aplicada a 38 personas, donde por medio de una escala de calidad se realizó la recolección de los datos, así también para el análisis de los datos se utilizó la prueba de Chi Cuadrado. Para los resultados se encontró que más del 50% de los pacientes mencionaron que la atención de enfermería es de calidad regular (Luquillas, 2019).

Por otra parte, se desarrolló otro trabajo denominado “Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería”. Donde el objetivo de estudio fue medir las percepciones del cuidado humanizado otorgado por enfermeros/as en tres diferentes hospitales. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo, transversal y correlacional donde se validó y adaptó escala de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado. La muestra utilizada para este estudio fue de 150 pacientes hospitalizados. Los resultados que se obtuvieron fueron buenos resultados respecto al cuidado brindado por el personal de enfermería, donde también se identificó que la comunicación enfermero-paciente se debe mejorar (Melita et al., 2021).

Un tercer trabajo se tituló como “Percepción del paciente sobre la aplicación de principios bioéticos en los cuidados de los estudiantes de enfermería”. Su objetivo de estudio fue determinar las percepciones de los pacientes respecto a principios bioéticos y cuidados brindados por estudiantes de la Carrera de Enfermería. El método que se utilizó fue de tipo descriptivo, no experimental con perspectiva cuali-cuantitativa, para lo cual se aplicó una encuesta a un total de 36 pacientes. Los resultados que se obtuvieron fueron que dentro de los principios bioéticos se obtuvieron más de 50% de ellos de percepción, concluyendo que los estudiantes de enfermería si cumplen los principios en la atención que brindan a los pacientes (Briones-Mera, 2020).

Igualmente, una cuarta investigación se denominó “Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano”. Donde su

objetivo de estudio fue identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales de enfermería. La metodología fue cuantitativa de corte transversal con una muestra de 216 pacientes que asisten a recibir su tratamiento oncológico, para esto se utilizó el cuestionario de Percepción de la Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE). Los resultados que se obtuvieron fue que el 65% de los pacientes tienen una buena percepción respecto a la calidad de los cuidados de Enfermería (Alcalde et al., 2021).

CAPITULO 4 Aplicación Metodológica

Diseño del estudio

Enfoque cuantitativo: utiliza una recolección de información con el fin de probar una hipótesis, la cual tiene como base el análisis estadístico y la medición numérica para probar teorías, problemas o pautas de comportamiento en la investigación. (R. Hernández et al., 2014) .

Por lo cual se puede decir que el presente estudio es de enfoque cuantitativo ya que se utilizara la recolección de opiniones, percepciones e ideas de los pacientes a fin de describir un problema.

Estudio descriptivo: este tipo de estudio pretende especificar características, propiedades y perfiles de comunidades, grupos, personas, objetos, procesos o cualquier otro tipo de fenómeno mediante un análisis. Dicho de otra forma, se espera recoger o medir información de forma conjunta o independiente respecto a variables o conceptos (R. Hernández et al., 2014).

Por lo cual se puede decir que, el presente estudio es descriptivo ya que se busca describir la percepción que tienen los pacientes respecto a la atención de enfermería.

Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Percepción de comportamiento	Priorizar el sujeto de cuidado	Ítems 1,2,6,7,8, 15, 17	Encuesta	Cuestionario "Percepción de comportamiento de cuidado humanizado de enfermería".
	Apertura a la comunicación	Ítems 4, 5, 9, 10, 11, 12, 14, 19		
	Cualidades de enfermería	Ítems 3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32		

Fuente: Elaboración propia

Universo y muestra

La muestra se refiere a un subgrupo de la población o universo del cual se pretende recolectar información y debe ser de manera representativa a la población objeto de estudio (R. Hernández et al., 2014).

Por lo cual, para el desarrollo de la presente investigación se consideró los datos de acuerdo con la información proporcionada por estadística donde se conoció que el número total de pacientes atendidos en este periodo de tiempo fue de 119, por lo cual se procede a calcular la muestra en relación con este valor.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza (90%) → 1,645

P: Probabilidad de no ocurrencia 0,5

N: Población 1442

e: Error de muestreo 0,1

Q: Probabilidad de ocurrencia 0,5

Reemplazando datos:

$$\frac{(1.645)^2(0.5)(0.5)(119)}{(1.645)^2(0.5)(0.5) + (119)(0.1)^2}$$

$$n = \frac{80.50}{1,86}$$

$$n: 43$$

Por lo cual la muestra a aplicar será de 43 personas (pacientes).

Criterios de inclusión

- Pacientes con edad mayor a los 18 años.
- Pacientes que aceptaron ser parte del estudio o investigación.

Criterios de exclusión

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes de otros servicios.
- Pacientes los cuales no quisieron se parte del estudio.

Tabla 2. Número de pacientes por mes

Mes	Pacientes
Julio	14
Agosto	17
Septiembre	21
Octubre	20
Noviembre	22
Diciembre	25
Total	119

Fuente: Estadística - Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía

Instrumento de investigación

Un instrumento para la recopilación de datos se considera a cualquier formato, dispositivo o recurso ya sea digital o físico que se utiliza con el fin de registrar, obtener o almacenar la información. En este caso el cuestionario es un instrumento de recolección de datos en el cual quedan registradas las respuestas brindadas por los encuestados (Arias, 2012).

El instrumento utilizado para el desarrollo de esta investigación fue el denominado “Percepción de comportamiento de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ra versión” el cual consta de 32 preguntas de opción múltiple divididas en tres categorías, Anexo 1. (González, 2015).

Obtención y análisis de información

Los datos con los cuales se procede a realizar el análisis se obtuvieron de los 43 pacientes (participantes) entre hombres y mujeres atendidos en los meses de julio-diciembre del año 2023.

Posterior a la aplicación del instrumento de investigación, se realizará la creación de una planilla de formato Excel con todos los datos obtenidos, para posteriormente realizar una tabulación con el fin de organizar y sintetizar la información recolectada. Luego se procederá a la codificación a fin de cargar los datos en un software estadístico denominado Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), el cual nos permitirá sintetizar la información de una manera eficaz, para posteriormente por medio de tablas y figuras presentar los hallazgos más significativos de la investigación.

La participación de los pacientes fue de manera libre y voluntaria, ya que al momento previo a la realización del cuestionario se educará respecto el consentimiento informado, dando la opción a los participantes de aceptar o rechazar su participación en el estudio.

REFERENCIAS

- Alcalde, F. B., Sánchez, D. A. R., Carrión, C. J. C., & Montero, C. C. O. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(7), 704–710. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
- Anunciacao, I., Alquinta, S., Castro, C., Ortiz, B., Ríos, C., Rondanelli, M., Carrera, S., Enfermería, D. E., Alquinta, S., Carolina, J., Amar, C., Maldonado, B. O., Ríos, C., Mara, B., & Ortega, R. (2020). *PERCEPCIÓN USUARIA DE PACIENTES HOSPITALIZADOS RESPECTO DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA*. UNIVERSIDAD DE VIÑA DEL MAR.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Episteme, Ed.; 6th ed.).
- Briones-Mera, Á.-R. (2020). Percepción del paciente sobre la aplicación de principios bioéticos en los cuidados de los estudiantes de enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 19(3), 1–10. <https://doi.org/10.18270/rce.v19i3.2422>
- Castillo, L., Delgado, G., Briones, B., & Santana, M. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud. SALUD Y VIDA*, 7(13). <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
- González, O. J. (2015). Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión.” *Aquichan*, 15(3), 381–392. <https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.6>
- Guerrero, R., Meneses, M., & De La Cruz, M. (2016a). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. *Revista Enfermería Herediana*, 9(2), 127–136.
- Guerrero, R., Meneses, M., & De La Cruz, M. (2016b). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. *Revista de Enfermería Herediana*, 9(2), 127–136.

- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., & Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad,"* 3(1), 1–11.
- Hernández, L., León, C., Miranda, A., & Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería,* 37(4).
<https://orcid.org/0000-0002-0718-5509>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (INTERAMERICANA, Ed.; SEXTA). McGRAW-HILL.
- Luquillas, L. (2019). *PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD RENAL DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO 2018*. UNIVERSIDAD DE HUANUCO.
- Masaquiza, L. (2023). *PERCEPCIÓN SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO SEGÚN LA TEORÍA JEAN WATSON EN PACIENTES INGRESADOS AL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL. 2022*. UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE.
- Melita, A. B., Jara Concha, P., & Moreno-Mansivais, M. G. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados,* 10(1), 89–105.
<https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
- Rodríguez, A. (2023). Enfermería ante la (des)humanización, una responsabilidad inherente ante la ciencia del cuidado. *Ciencia y Cuidado,* 20.
<https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000500019>
- Solórzano, Y. C., Mogollón, I. M., Gonzalez, A. Á., & Guerrero, J. A. (2019). Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas. *Cultura de Los Cuidados,* 23(54), 360–373.
<https://doi.org/10.14198/cuid.2019.54.31>
- Triviño, C., Villamar, W., & Reyes, T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. *Polo Del Conocimiento,* 4(12), 135–148. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000500019>

Vásquez, G., Clavero Joanna, Encalada, G., León, G., & Echeveria, K. (2022).
Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-
Ecuador. *Ciencias de La Salud*, 8(3), 334–350. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3>

ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Proyecto de investigación

“Percepción de los pacientes respecto a la atención brindada por los profesionales de enfermería en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía”.

2. Investigador: Lcdo. Brayan Dennis Portilla Tirira

3. Propósito del Proyecto

El propósito general para este proyecto es identificar las percepciones de los pacientes respecto a la atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina Interna del Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía en el segundo semestre del año 2023.

4. Explicación de los procedimientos

Se espera conocer cuál es la percepción de los pacientes respecto a la atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina Interna. Si usted decide participar en esta investigación se le pedirá que llene un cuestionario respecto a su percepción sobre la atención en esta casa de salud.

5. Confidencialidad

La información recolectada es de carácter confidencial. Lo cual quiere decir que su identidad no será revelada, ya que la información recolectada será utilizada única y exclusivamente para la investigación.

6. Riesgos y molestias

Su participación en esta investigación no genera ninguna clase de riesgo o malestar para su persona; si en algún momento usted no desea formar parte de esto, esta es su libre derecho en abandonar en cualquier momento.

7. Beneficios

Anhelamos que su participación sea libre y voluntaria, lo que quiere decir que no recibirá ninguna clase de incentivo, pago o compensación por su participación. Los resultados respecto a esta investigación estarán a disposición de la ciudadanía.

8. Información de contacto

Si usted llega a tener dudas respecto al estudio o desea obtener una copia de la publicación, puede contactarse con el Lcdo. Brayan Portilla al 0994921451 o escribir al correo brayan-d1994@hotmail.com.

9. Consentimiento

Su firma en este documento indica que usted comprende lo antes mencionado y está dispuesto a participar en este estudio. Por lo cual, una copia de este documento será entregado a su persona.

Nombre: _____

Cédula: _____

Firma: _____

Fecha: ___ / ___ / ___

Anexo 2: Cuestionario “Percepción de comportamiento de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ra versión”.

ITEMS	ESCALA LICKERTS			
Priorizar el sujeto del cuidado (la persona)	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.Le hacen sentirse como una persona 2.Le tratan con amabilidad 6.Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted 7.El personal de enfermería le hace sentirse tranquilo cuando están con usted 8.Le genera confianza cuando le cuidan 15.Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado 17.Le demuestran respeto por sus creencias y valores				
Apertura a la comunicación para proporcionar educación en salud a la persona				
4.Le miran a los ojos cuando le hablan 5.Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes 9.Le facilitan el dialogo 10.Le explican previamente los procedimientos. 11.Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas 12.Le indican su nombre y cargo antes de realizar los procedimientos				

<p>14. Le dan indicaciones sobre su autocuidado los cuidados que usted debe seguir de manera oportuna</p> <p>19. Le proporcionan información suficiente y oportuna para pueda tomar decisiones sobre su situación de salud</p>				
<p>Cualidades de hacer de enfermería</p> <p>3. Le muestra interés por brindarle comodidad durante su hospitalización</p> <p>13. Le dedican el tiempo requerido para su atención</p> <p>16. Le llaman por su nombre</p> <p>18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)</p> <p>20. Le manifiestan que están pendiente de usted</p> <p>21. Le permiten expresar sus asentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento</p> <p>22. Responden oportunamente a su llamado</p> <p>23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual</p> <p>24. Le escuchan atentamente</p> <p>25. Le pregunta y se preocupan por su estado de ánimo</p> <p>26. Le brindan un cuidado cálido y delicado</p> <p>27. Le ayudan a manejar el dolor físico</p>				

28. le muestran que son responsables con su atención				
29. Le respetan sus decisiones				
30. Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar				
31. Le respetan su intimidad				
32. Le administran a tiempo los medicamentos formulados por el médico				

Fuente: (Masaquiza, 2023).

Anexo 3

Tabla 3. Planificación de actividades

Actividades	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
CAPITULO 1 Introducción Descripción del problema Definición del problema Pregunta de investigación Identificación del objetivo de estudio Planteamiento del problema Delimitación Justificación						
CAPITULO 2 Objetivo general Objetivos específicos Hipótesis						
CAPITULO 3 Marco teórico Marco referencial						
CAPITULO 4 Aplicación metodológica Diseño y tipo de estudio Operacionalización de variables Universo y muestra Instrumento de Investigación Obtención y análisis de información Conclusiones y recomendaciones Referencias bibliográficas Anexos						

Fuente: Elaboración propia