

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

**Percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el
servicio de ginecología de un hospital nacional de Lima, 2022**

Trabajo académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional
de Enfermería: Administración y Gestión

Autor:

Jesús Adriana Calderón Cortez

Asesor:

Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Lima, marzo de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Dra. Meneses La Riva Mónica Elisa, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente Proyecto de investigación titulado: **“Percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Ginecología de un hospital nacional de Lima, 2022”**, constituye la memoria que presentan la licenciada Jesús Adriana Calderón Cortez, para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Administración y Gestión , ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución. Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los dos días del mes de marzo de 2022.



Dra. Meneses La Riva Mónica

**Percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el
Servicio de Ginecología de un hospital nacional de Lima,
2022**

Trabajo académico

Presentado para obtener el Título de Segunda
Especialidad Profesional de Enfermería: Administración y
Gestión



Dra. Meneses La Riva Mónica

Lima 02 de marzo de 2022

Índice

| | |
|---|-----|
| Resumen..... | vii |
| Capítulo I..... | 8 |
| Planteamiento del problema..... | 8 |
| Identificación del problema | 8 |
| Formulación del problema | 10 |
| Problema general | 10 |
| Problemas específicos | 11 |
| Objetivos de la investigación | 11 |
| Objetivo general | 11 |
| Objetivos específicos..... | 11 |
| Justificación | 12 |
| Justificación teórica | 12 |
| Justificación metodológica..... | 12 |
| Justificación práctica y social..... | 13 |
| Presuposición filosófica | 13 |
| Capítulo II..... | 15 |
| Desarrollo de las Perspectivas Teóricas | 15 |
| Antecedentes de la Investigación | 15 |
| Antecedentes Internacionales | 15 |
| Antecedentes nacionales | 17 |
| Marco conceptual | 20 |
| Percepción del cuidado de enfermería | 20 |
| Bases teóricas | 24 |
| Capítulo III..... | 27 |
| Metodología | 27 |
| Descripción del lugar de ejecución | 27 |
| Población y muestra | 27 |
| Criterios de inclusión y exclusión..... | 28 |
| Tipo y diseño de investigación..... | 28 |
| Identificación de variables..... | 28 |

| | |
|--|----|
| Operacionalización de variables | 29 |
| Técnica e instrumentos de recolección de datos | 30 |
| Proceso de recolección de datos | 31 |
| Procesamiento y análisis de datos | 31 |
| Consideraciones éticas..... | 32 |
| Capítulo IV | 33 |
| Administración del proyecto | 33 |
| Presupuesto..... | 33 |
| Cronograma..... | 34 |
| Referencias | 35 |
| Apéndices | 40 |

Índice de apéndice

| | |
|--|----|
| Apéndice A: Instrumento de recolección de datos | 41 |
| Apéndice B: Validez de los Instrumentos | 42 |
| Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos | 69 |
| Apéndice D: Consentimiento informado | 71 |
| Apéndice E: Matriz de Consistencia..... | 72 |
| Apéndice F: Autorización del autor del instrumento | 73 |

Resumen

En el campo de la enfermería, el cuidado humanizado es un componente fundamental al otorgar los cuidados entre la enfermera y el paciente, lo que adquiere una concepción holística en el proceso de comunicación e interacción, centrandose en el cuidado de la persona, satisfaciendo sus demandas y necesidades de salud. En este contexto, el objetivo del estudio es determinar la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional de Lima, 2022. El estudio tendrá un enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal y diseño no experimental. La muestra censal consta de 86 pacientes que se encuentran hospitalizados en el lapso del mes de aplicación de la encuesta en el servicio de ginecología. Para ello, se utilizará un cuestionario sobre el cuidado de enfermería que consta de 4 dimensiones: apoyo emocional, proactividad, características de la enfermera, y priorización al ser cuidado, con 22 ítems con una escala de Likert, instrumento que fue sometido a juicio de expertos. Al aplicar la V de Aiken se obtuvo un resultado igual a 0.9. La prueba piloto hecha a 10 pacientes obtuvo una confiabilidad de 0.857 Alfa de Cronbach.

Palabras clave: Percepción, cuidado de enfermería, ginecología.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

Desde que Florencia Nightingale afirmó que la enfermería tenía como principal objetivo ubicar en el mejor estado al paciente dentro de las posibilidades de la enfermera, centraba sus ideas en que las enfermeras pudiesen ser profesionales en el cuidado del enfermo y así tener realmente un campo de conocimiento científico exclusivo para ellas, respetando la vida y el cuidado brindado al ser humano como las más resaltantes características de la profesión (Santillán, 2020).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) brinda una definición sobre el cuidado humanizado propio de la enfermería, como una interacción y apoyo producido de la relación del profesional hacia el paciente, con la finalidad de conseguir el desarrollo del lado humano del ser cuidado y generando un nexo entre ellos, involucrando a la familia en la recuperación y bienestar del enfermo.

En la actualidad, la OMS declara que la atención propia que abarca enfermería comprende la prevención de enfermedades, la promoción de la salud y la atención dispensada a discapacitados, enfermos y personas en situación terminal. Asimismo, informa con datos actualizados que se cuenta a nivel mundial con cerca de 28 millones de enfermeras profesionales. En este sentido, el aumento de esta profesión se registró en un crecimiento de 4,7 millones desde el 2013. No obstante, la enfermería continúa con de 5,9 millones de profesionales en déficit en la actualidad (Burguès,2020).

Por otro lado, la campaña internacional *Nursing Now* promovida por la OMS, busca empoderar la profesión enfermera y posicionarla en el lugar donde se considera

que debe estar, a fin de liderar los retos de salud del siglo XXI, impulsando la excelencia de los cuidados enfermeros y garantizando la satisfacción del paciente, que es la base y fundamento de la profesión (OMS, 2020).

Sin embargo, por el déficit internacional de profesionales de enfermería, la calidad del cuidado no siempre es percibida en forma positiva. Por ejemplo, en Tailandia (Boonpracom et al., 2019) se encontró una percepción negativa sobre la satisfacción del paciente. Asimismo, en Mongolia, Gaalan et al., (2019) encontraron que la calidad general de la atención y la capacidad de la enfermera se percibe en un alto nivel, y que al mejorar sus habilidades profesionales y prácticas, se favorece la calidad de su atención.

En lo que respecta a América, el 59% de trabajadores en salud corresponde a profesionales de enfermería; mientras que en el contexto peruano, el Ministerio de Salud, (2019) informa que en el Perú se encuentra uno de los más altos déficit críticos de trabajadores del sector salud, considerando y enfatizando por ello entre sus componentes de gestión, la búsqueda de la calidad como dirección en los servicios de salud. Al igual que el Colegio de Enfermeros (Plan Estratégico Institucional, 2015), como ente normativo, considera entre sus ejes estratégicos, la calidad del cuidado y fortalecimiento del profesionalismo en busca de conseguir la satisfacción del paciente como meta principal.

En el estudio de Martínez (2018), del total de los pacientes hospitalizados en cierto nosocomio, el 58.33% tuvo una percepción desfavorable sobre el cuidado brindado por la enfermera, pero aumentó según el tiempo de hospitalización a una percepción 100% desfavorable del cuidado humanizado. Asimismo, en el estudio

realizado por Suclupe, (2017), se encontró un alto porcentaje de insatisfacción (62%) en los pacientes hospitalizados, con la opinión que el cuidado brindado por las enfermeras es deficiente.

Actualmente, por la pandemia por COVID-19 se demostró la importancia y necesidad de los trabajadores de salud, considerando el adecuado número que cubra las necesidades y requerimientos de atención de los pacientes, y la necesidad de adecuadas condiciones de trabajo. Se considera que los profesionales de enfermería se encuentran en la primera línea de atención y cuidados a los pacientes y tienen un destacado rol en la proporción de un adecuado acceso. Este marco único actual, favorece largamente la oportunidad de los países de invertir en mejoras para el sector salud, especialmente en enfermería (Cassiani & Munar, 2020).

En otro orden de cosas, en el servicio de ginecología del hospital de estudio, se puede escuchar en las entrevistas con las pacientes, comentarios como: “Me gustaría que me escuchen”, “no todas [las enfermeras] se acercan a nosotras”, “quisiera que me expliquen lo que me van a hacer”, o “algunas [enfermeras] dicen que están ocupadas porque no hay personal”, “no quisiera llamarlas”, “voy a pedir a mis compañeras que me apoyen si necesito ayuda”. El temor e incertidumbre por la enfermedad, su pronóstico, el alejamiento de la familia, el temor a no ser atendida, son características propias de los pacientes al ser hospitalizados, lo cual se incrementa ante el temor de no recibir un trato con calidez y calidad. Ante esta situación, se formula el siguiente trabajo de investigación.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional de Lima, 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de apoyo emocional en el servicio de ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima, 2022?

¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de proactividad en el servicio de ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima, 2022?

¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión característica de la enfermera en el servicio de ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima, 2022?

¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión prioriza al ser cuidado en el servicio de ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima, 2022?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima, 2022.

Objetivos específicos

Determinar la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de apoyo emocional en el servicio de ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima, 2022.

Determinar la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión proactividad en el servicio de Ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima, 2022.

Determinar la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión: características de la enfermera en el servicio de Ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima, 2022.

Determinar la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión prioriza al ser cuidado en el servicio de ginecología de un hospital nacional del cercado de Lima-2022.

Justificación

Justificación teórica

El propósito del presente estudio es llenar los vacíos del conocimiento del tema y diseñar un marco teórico actualizado, a fin de dar a conocer la calidad del cuidado que presta la enfermera en un servicio de hospitalización. El ambiente específico del estudio es el servicio de ginecología de una institución de salud de referencia nacional y alta complejidad, a través de un instrumento que identifica la calidad del cuidado de enfermería que perciben los pacientes. Esto permitirá verificar, según los resultados, las condiciones generadas en el trato al paciente, si se realiza con eficacia y humanismo permitiendo sistematizar y adoptar una actitud reflexiva en cuanto a la dignificación del cuidado se refiere. La integralidad y el holismo, al que casi siempre se hace alusión pero que no siempre se plasma en la práctica diaria, se mejorará según la satisfacción de los pacientes.

Justificación metodológica

El presente estudio abrirá un campo necesario para evaluar la calidad de atención brindada a las pacientes en busca de mejoras, y proporcionará la validación del instrumento utilizado, el mismo que será puesto a disposición de los estudiosos en el tema, con el objetivo de aplicarse en futuras investigaciones con similares contextos.

Justificación práctica y social

La importancia práctica de este trabajo es que permitirá que las profesionales de enfermería del servicio conozcan los resultados y evalúen su cuidado profesional, elaborar planes, estrategias y capacitaciones, rediseñando sus actividades para mejorar la calidad de cuidado brindada hacia el paciente, contribuyendo de esta manera a proporcionar un cuidado holístico y de calidad humana, mejorando la satisfacción de los pacientes.

Presuposición filosófica

El presente estudio, por su naturaleza de cuidado, tiene una justificación filosófica, basada en valores y respeto al prójimo del que la Biblia es referente. Citando a Marcos 12:31 "El segundo mandamiento más importante es éste: `` Amarás a tu prójimo como a ti mismo", no hay otro mandamiento mayor que este. Es un axioma que enmarca el cuidado de la enfermera. Además, en Filipenses 4:10, se menciona: "Me alegré grandemente en el Señor de que ya al fin habéis reavivado vuestro cuidado para conmigo; en verdad, antes os preocupabais, pero os faltaba la oportunidad". Esa es la oportunidad que tiene la enfermera de dar lo mejor de sí al paciente, lo que les fue confiado al adquirir la profesión.

Se considera además que la filosofía del cuidado de la enfermera está basada en la ética cristiana, con gran carga espiritual de las personas y los procesos

involucrados en el mantenimiento de la salud, lo que constituye un indeleble componente de estructuras sociales humanas.

Capítulo II

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Boonpracom et al. (2019) realizaron el estudio “Un modelo causal para la calidad de la atención de enfermería” en Tailandia, con el objetivo de probar el modelo que evalúa la estructura del proceso con el resultado, a fin de valorar la calidad de la atención que brinda la enfermera en centros médicos regionales. En base a un método descriptivo transversal con muestreo aleatorio estratificado proporcional en etapas múltiples, se aplicaron 6 instrumentos en 5 meses, analizados con el modelo de ecuaciones estructurales. La muestra contó con poco más de 900 enfermeras y canida similar de pacientes, dando como resultado que el aumento del personal profesional y la conjugación de destrezas fue positivo en el reconocimiento de los pacientes. Se concluyó que el trabajo con condiciones favorables beneficia una relación de enfermera paciente y la combinación de habilidades adecuadas permiten resultados propicios en cuanto a los pacientes.

Por su parte, Gaalan et al., (2019) desarrollaron en Mongolia el estudio “Factores predictivos de la calidad de la atención de enfermería entre enfermeras en hospitales de atención terciaria”, con el objetivo de analizar la atención que brinda la enfermera, la calidad de la misma y sus competencias, según la percepción de las pacientes. El estudio fue de tipo descriptivo y análisis de regresión múltiple, con muestreo aleatorio estratificado. Se utilizaron 3 escalas de medición de competencias y prácticas de enfermería, con datos de 346 profesionales de enfermería de diferentes

hospitales. Los resultados determinaron que la calidad de atención de la enfermera y sus competencias fueron percibidas con alto nivel, mientras que la percepción de la práctica de enfermería alcanzó un nivel favorable, concluyendo que la mejora de la competencia de enfermería y el entorno de práctica perfecciona la calidad de la atención de enfermería.

En Ecuador, Maigua (2019) realizó el estudio “Percepción sobre la atención de enfermería en usuarios atendidos en medicina interna del hospital Delfina Torres de Concha” con el objetivo de evaluar, según la percepción de los usuarios, la calidad de la atención de enfermería. Para ello, se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, mediante la aplicación del Cuestionario de Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería a 56 usuarios, identificándose la percepción de la atención hospitalaria con alto porcentaje y el cuidado de la enfermera con 71%. El resultado encontrado indica que el cuidado de enfermería se cumple solo parcialmente, concluyendo que la atención de enfermería es menos calificada por algunas insuficiencias que se mantiene en el desarrollo de actividades, como la comunicación insuficiente brindada a los pacientes y sus familiares y la atención de sus necesidades urgentes.

En otro aspecto, Malpica-Tinoco (2018) realizó un estudio en Cuba, titulado “Percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel”, con el objetivo de describir la percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente en el servicio de estudio. La investigación fue de tipo descriptivo transversal, con enfoque cuantitativo, utilizando el instrumento PCHE, en una muestra de 80 usuarios

hospitalizados. Se encontró que el 87.5% de los encuestados identificó el cuidado humano de calidad en la atención de enfermería, mientras que el 39,7% percibió un cuidado adecuado y satisfactorio, a través de una relación armoniosa que favorece una interacción de respeto considerada satisfactoria y que facilita la comunicación. Se concluyó que el cuidado de enfermería es percibido por los pacientes como cuidado humanizado, el cual toma en cuenta al paciente como persona y sus necesidades, a través de un cuidado respetuoso e integral.

En Chile, Monje et al., (2018) desarrollaron el estudio “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”, con el objetivo de determinar la percepción de los pacientes del cuidado humanizado que otorgan los profesionales de enfermería en un servicio de medicina para adultos en un hospital de alta complejidad. El estudio realizado fue de tipo cuantitativo, de corte transversal y correlacional. Se utilizó una encuesta sociodemográfica junto con la escala Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE) en 171 usuarios hospitalizados, resultando que 86% de los pacientes hospitalizados consideró que el trato recibido siempre fue humanizado, y menos del 1% nunca lo percibió así. Se concluyó que los profesionales de enfermería otorgan cuidados humanizados respetando así la dignidad humana.

Antecedentes nacionales

Caldas (2019) realizó un estudio titulado “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Lima”, para precisar la calidad del cuidado brindado por la enfermera según la percepción de las pacientes. El estudio realizado fue de tipo descriptivo, transversal,

cuantitativo, utilizando como instrumento el cuestionario Care/Q de Larson en 180 pacientes. Se encontró que para el 51,7% la percepción es “medianamente favorable”; facilitadora y explicativa en un 41,6%; confortadora en un 63,9%. Se concluyó que la percepción de las usuarias es “medianamente favorable” sobre la calidad del cuidado prestado por la enfermera.

Por su parte, Zapata (2019) desarrolló un estudio titulado “Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel”, en Lima. El objetivo fue identificar la calidad de la atención brindada según la percepción de los pacientes. El estudio fue cuantitativo-descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó el instrumento CUCACE, aplicado a 100 pacientes que se encontraban hospitalizados. Se encontró que, para los pacientes encuestados, la percepción de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los cuidados brindados, un promedio de 45% la distinguieron “muy buena”, y el 37% “completamente buena”. Se concluyó que la percepción de los pacientes del centro hospitalario sobre la calidad de atención de la enfermera en su mayoría es “muy buena”.

En otro estudio, Gutierrez (2017) realizó el estudio “Percepción del familiar sobre el cuidado enfermero humanizado en la Unidad de Cuidados Intensivos del hospital III EsSalud” en Puno, para definir cuál es la percepción que tienen los familiares de esa unidad, acerca del cuidado humanizado brindada por el enfermero. Este fue un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal, con diseño no experimental en una muestra que abarcó 51 familiares. Se utilizó el formato de encuesta y un cuestionario con 18 interrogantes que comprenden cuatro dimensiones de la percepción, dando

como resultado que la dimensión “dominio de rol favorable” obtuvo 73.58%, autoconcepto 64%, desfavorable e interdependencia desfavorable en 83.02%. En conclusión, se determinó que en la unidad de cuidados intensivos los cuidados que brinda enfermería en las dimensiones dominio de rol y necesidades fisiológicas son consideradas favorables, sin embargo, en las dimensiones interdependencia y autoconcepto fueron desfavorables.

En Lima, Inca (2017) realizó la investigación “Cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional sede San Borja”, con el propósito de determinar el cuidado humanizado que brinda enfermería desde el punto de vista del paciente. Fue un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo, con una muestra de 82 pacientes. Se utilizó la encuesta modificada de Percepción de comportamiento de Álvarez y Triana, encontrando que la percepción fue medianamente favorable en 50%, y desfavorable en 18.3% sobre el cuidado humanizado que brinda enfermería. Se concluye la mayoría de los pacientes perciben el cuidado humanizado que brinda enfermería como medianamente favorable.

Moscozo (2017) desarrolló un estudio “Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del hospital nacional Arzobispo Loayza” en 180 pacientes. El estudio es descriptivo, no experimental y de corte transversal, teniendo como objetivo establecer cuál es la percepción del cuidado humanizado de la enfermera desde la percepción de los usuarios. La herramienta utilizada fue el Cuestionario de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería, con el resultado que el 75.0% tiene una percepción regular del cuidado humanizado, mientras que el 18.0%

manifiesta buena percepción del mismo. En conclusión, se percibe como regular el cuidado humanizado brindado por la enfermera.

Marco conceptual

Percepción del cuidado de enfermería

La percepción del cuidado de enfermería, según Ruiz-Cerino y Tamariz-Lopez (2020), es la apreciación que el paciente posee sobre el cuidado que recibe de la enfermera durante su estancia hospitalaria, tiempo que le permite percatarse de la calidad de atención que se brinda, traducida en satisfacción o insatisfacción del cliente/paciente. Al entender esto, permite implementar diversas estrategias para mejorarla.

Por otro lado, la percepción que percibe el paciente de los servicios de enfermería podría considerarse dominada por las expectativas que tiene el usuario, susceptibles de modificación de acuerdo con la información obtenida de la atención recibida, reflejada en el grado de satisfacción del paciente (Calsin-Churat, 2017). De igual modo, Malpica (2018) considera la percepción como la apreciación del paciente de las experiencias previas que tiene el paciente del cuidado que recibió durante su hospitalización por parte del personal de salud.

Por ello el ser humano, dentro del marco de su existencia, posee numerosos matices y en cada circunstancia de su vida necesita de un cuidado adecuado. Se considera cuidar al ejercicio de preservar, ayudar e involucrarse con la persona, a fin de permitirle mejorar de manera integral. Es conocer al paciente, interesarse en él/ella, conocer sus actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones, para poder generarle

confianza, serenidad, seguridad y brindar apoyo efectivo (Coaquira-Condori & Colqui-Sasari, 2018).

Por eso mismo, Inca (2017) define la calidad como la percepción de cuidado de la enfermera, la respuesta expresada del usuario sobre el impacto que surgen de los cuidados brindados por la enfermera; es el acto de recibir, comprender e interpretar —a través de la observación— el reconocimiento percibido por los cinco sentidos. Esto se vincula directamente a la psicología de cada individuo, modificada por conocimientos y experiencias que lo diferencia de otros, dividiendo la percepción que tiene cada sujeto sobre la calidad en cuatro dimensiones, detalladas a continuación:

Dimensión 1: Apoyo emocional.

Este ofrece la enfermera como ente proveedor de servicios de salud, centrado en la atención integral y demostrando interés por el bienestar del ser humano de manera holística, ayudándole a resolver sus problemas emocionales frente a su enfermedad. El profesional de enfermería brinda un apoyo afectivo a través de la comunicación efectiva, con la que consigue transmitir empatía con el paciente, brindándole la confianza que requiere el tipo de cuidado brindado. Esto exige que se cuente con los conocimientos científicos y la sensibilidad necesaria para interactuar adecuadamente con el paciente. Es un proceso donde la enfermera crea un ambiente adecuado y brinda una atmosfera de seguridad, tranquilidad y amor, a fin de disminuir las tensiones que afectan al ser cuidado (Fuentes-Salazar et al., 2018).

Sin embargo, frecuentemente se adopta una atención biológica, priorizando las actividades, sin considerar la importancia de la salud emocional. En este caso, en el proceso de conseguir equilibrio y armonía (requisitos necesarios para obtener una

óptima calidad de vida), la atención de la enfermera es considerada por su permanente contacto con el paciente una de las profesiones con mayor oportunidad de apoyo, no solo de los problemas físicos, sino también emocionales y sociales (Barcia-Poveda, 2020).

Dimensión 2: Proactividad.

La proactividad en enfermería puede ser definida como la disposición de la enfermera para asumir activamente el control sobre la atención de su paciente, tomando la iniciativa para generar mejoras y asumiendo la responsabilidad de sus decisiones sobre la atención del enfermo. Entonces, la proactividad en enfermería consiste en tener iniciativa, observar y anticipar los posibles problemas o que presenten ciertas necesidades (Campaña Castillo, 2016).

Por otro lado, Covey Richards (2020) considera que proactividad es tener iniciativa sobre el modo de actuar frente a situaciones o estímulos, tomando conciencia de diversas situaciones que puede se pueda manejar. Asimismo, para Ferro Veiga (2020), tener un comportamiento proactivo implica conocer y creer en uno mismo, en el potencial y las capacidades para mejorar la vida propia, incluyendo el entorno, así como la detección y prevención de posibles conflictos. Este sentimiento de control sobre la propia existencia, otorga más facilidad a la relación enfermera-paciente en el anticipo de los cambios y evitarlos. Podría decirse entonces que, para ser proactivo, se debe iniciar el cambio con determinación y autoconfianza, tomando la iniciativa, y no solamente adaptarse pasivamente al cambio.

Dimensión 3: Característica de la enfermera.

Desde sus orígenes, la labor de enfermería se ha caracterizado como una profesión dedicada al cuidado del paciente en todas sus esferas: biológica, social y psicológica. Por ello, se reconoce a la enfermería como la ciencia y el arte de la atención y cuidado del paciente. El cuidado es considerado como el eje más importante del quehacer enfermero, demostrando el compromiso propio de su disciplina, regida por firmes bases éticas y morales, que determinan las obligaciones propias de la profesión. En efecto, la característica principal de los cuidados enfermeros es propia de sus competencias técnicas, flexible y creativas, que dan lugar a un pensamiento crítico, demostrando compromiso y sensibilidad por el ser cuidado (Alzamora-Limo et al., 2017).

En otro sentido, la enfermera debe demostrar los conocimientos profesionales que abarcan una serie de aspectos: el aspecto científico que brinda criterio profesional, la actitud flexible que genere seguridad y confianza, y dar apoyo efectivo; es decir, se espera de la enfermera cualidades especiales, como: gran capacidad de comunicación, estabilidad emocional, empatía, flexibilidad, respeto entre otros (Llordachs-Marqués, 2021).

Dimensión 4: Énfasis en el paciente.

Para la enfermera, el paciente debe considerarse un ser independiente, con actitudes, características y pensamientos que lo hace único. Ella debe asegurarse de que la persona se sienta segura, cómoda, individualizada y asistida cuando sea necesario, que se sienta respetado y además estar vigilante de la tecnología de apoyo para su correcto funcionamiento. Asimismo, no debe desviar su objetivo de brindar un

cuidado de calidad al paciente, asegurando un entorno libre de riesgos, con adecuado conocimiento del problema que lo aqueja, a fin de facilitar el acceso y la toma de decisiones del paciente y los otros grupos profesionales que le brindan atención (Zúñiga-Quintana, 2017). Silveira Araujo et al. (2018) añaden que el paciente debe ser reconocido como una persona que siente y tiene confianza en el cuidado de la enfermera, que es una persona en busca de integración con los conocimientos de su problema de salud y su entorno, que se manifiesta en sus pensamientos y actitudes.

En fin, el paciente es la razón de ser de la enfermera, es su objetivo primordial y la esencia de su profesión; por lo que la ausencia de los principios éticos desvaloriza la calidad del cuidado profesional. En todo escenario donde se brinde cuidado profesional de enfermería, deben estar presentes los principios éticos básicos (beneficencia, autonomía, justicia, responsabilidad), a fin de brindar el mejor cuidado al paciente (Rodríguez-Abrahantes & Rodríguez Abrahantes, 2018).

Bases teóricas

La profesión de enfermería, con su dedicación al cuidado de los enfermos desde tiempo tan antiguo como la humanidad, se ha entendido durante muchos siglos como un acto de amor al prójimo, y por ello su reconocimiento se interpretó como un ejercicio de amor familiar o caridad. Recientemente, se le ha valorizado y dado un reconocimiento profesional, cuyo conocimiento teórico empezó en la década de los '50 en el siglo XX con Madeleine Leininger, quien defendió la práctica del cuidado del paciente, lo cual es la esencia de la profesión de enfermería, y es muestra de desarrollo en la conservación de la cultura y la civilización en general (Fernández et al., 2015).

Puede afirmarse, sin embargo, que fue Florence Nightingale quien sembró las bases de la enfermería moderna, incentivando la observación e investigación científica como instrumentos claves para implementar el cuidado enfermero (Alzamora Limo et al., 2017). Esta precursora de la enfermería contemporánea promovía además la formación, desempeño sistemático, registro de actividades, estadísticas y evaluación del trabajo enfermero, promoviendo innovaciones en las prácticas hospitalarias de aquel entonces: saneamiento, orden, aislamiento, formación especializada en el personal a cargo, lo que fue bastante lejos de la mediocridad o desempeño subestándar de entonces (Rodríguez-Abrahantes & Rodríguez-Abrahantes, 2018; Monje et al., 2018).

Para Jean Watson, su “Teoría del Cuidado Humano” se convirtió en la base de la enfermería como ciencia, en lo cual el cuidado es básico y necesario para el mantenimiento de la salud, donde la relación efectiva y de seguridad generada entre el paciente, la enfermera y su entorno como espacio de curación, enfatiza la armonía en los tres planos del ser humano, mente, cuerpo y alma (Raile-Alligood & Marriner-Tomey, 2018). Esta teoría de enfoque filosófico, con fundamento espiritual, afirma que el cuidado humano brindado por la enfermera, es un compromiso con bases éticas y morales, con el deber de cautelar y enaltecer la dignidad del paciente aun después de la atención clínica; y aquí el cuidado de la enfermera debe sostenerse en la percepción, experiencia, y la conexión con la persona.

Para Watson, la eficacia del trabajo enfermero se basa en tales premisas como: la oportunidad de la enfermera profesional de combinar lo humanístico de la profesión con sus conocimientos científicos, y ser capaz de comunicarse con claridad y

entendimiento en busca de una relación transpersonal que defina el nivel de comprensión, evidenciado en la eficacia y la calidad del cuidado, sí se brinda con sinceridad y honestidad. Esta interacción se considera como una relación terapéutica que es reflejo de los aspectos interpersonal, transpersonal e intersubjetivo, generando un compromiso con acciones y consecuencias; esto afecta al campo fenomenológico del paciente, en el cual la enfermera utiliza el momento de interacción para brindar el cuidado con respeto y aprecio (Raile-Alligood & Marriner-Tomey, 2018)

Este acercamiento destaca la personalidad y el carácter único tanto del paciente como de la enfermera, fundamental en la relación, logrando conectarse en busca de integridad y significado trascendente y espiritual. En este sentido, el desarrollo de aptitudes favorece un entorno de cuidado que permite al paciente escoger las mejores opciones sobre su salud en el momento preciso, produciendo más salud que curación, e integrando a la enfermera con sus conocimientos biofísicos, psicológicos, científicos y artísticos en la procura de restauración del enfermo. En consecuencia, la ciencia de la curación y del cuidado son complementarias, por lo que el énfasis de la labor de la enfermera es el cuidado (Guillaumet et al., 2017).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El lugar de estudio, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen del Seguro Social de Salud Essalud, se fundó en 1936 con la finalidad de atender a pacientes asegurados del país, identificándose desde un inicio como el primer centro de atención asistencial que estableció las especialidades médicas. Gracias a ello, se impulsaron grandes avances médicos, siendo pionero en la práctica de trasplantes de órganos en el Perú. La población de estudio del presente trabajo está conformada por pacientes del servicio de ginecología, ubicado en el quinto piso, pabellón B-Este, y cuenta con 23 camas distribuidas: 11 de ellas en la unidad de cuidados post operatorios, 12 en el área de cuidados intermedios y generales y una en tóxico. El servicio cuenta con 01 enfermera-jefe, 14 enfermeras asistenciales en turnos rotativos, 13 técnicos, y como parte del equipo multidisciplinario, 01 nutricionista, 01 psicóloga, personal de informática y un equipo de médicos especialistas.

Cabe señalar que el servicio de ginecología atiende a pacientes mayores de 15 años con patologías quirúrgicas ginecológicas. El número de operaciones programadas mensuales consiste en un promedio de 63 cirugías electivas con un rango casi nulo de suspensión de programaciones.

Población y muestra

La muestra censal estará conformada por 86 pacientes hospitalizadas en un mes en el servicio de ginecología, lo cual es un promedio simple de la cantidad de pacientes atendidas en los 03 meses consecutivos del hospital de estudio.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión.

Se incluye a pacientes con edades entre 18 a 65 años, que estén hospitalizadas en el servicio de ginecología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen y que deseen participar voluntariamente en el estudio

Criterios de exclusión.

Se excluye a pacientes que no completen debidamente la encuesta, que posean limitaciones lingüísticas, alguna enfermedad mental o que no desean participar.

Tipo y diseño de investigación

El estudio será de enfoque cuantitativo, debido a que recoge datos a través de instrumentos validados para trabajarlos en herramientas de uso científico, a fin de dar respuesta de las preguntas de investigación, de análisis matemático y estadístico a través de datos numéricos que permitan establecer con precisión ciertos patrones seleccionados a analizar en la población. Es de tipo descriptivo, porque se pretende estudiar una característica: la calidad de cuidado percibida por las pacientes del servicio. Se utilizará el diseño metodológico no experimental, al no ser el objetivo del estudio la intervención, y se analizará la percepción de las pacientes sobre el cuidado de la enfermera. Es también de corte transversal, por cuanto los datos se recogerán en un solo momento, según el alcance de los resultados y la secuencia de la información recolectada (Hernández-Sampieri & Mendoza Torre, 2018).

Identificación de variables

Variable de estudio: Percepción del cuidado de enfermería

Operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicador | Escala |
|--------------------------------------|--|--|--|--|----------|
| Percepción de cuidados de enfermería | La percepción del cuidado es la respuesta expresada del usuario sobre el impacto que generan los cuidados brindados por la enfermera. Es también el acto de recibir, comprender e interpretar—a través de la observación—el reconocimiento percibido por los cinco sentidos. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora del mismo. Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona (Inca Serna, 2017) | El cuidado de la enfermera es la respuesta expresada del paciente sobre la atención humanizada que recibe de parte del profesional de enfermería, los cuales serán medidos a través de una escala de tipo Likert y valoradas en siempre, algunas veces y nunca. Alto = (51-66) Medio = (36-51) Bajo = (22-36) | Apoyo emocional (1-2-3-4-5) Proactividad (6-7-8-9-10) Características de la enfermera (11-12-13-14-15-16) Prioriza al ser Cuidado (17-18-19-20-21-22) | Dar confianza. Dar buen trato. Dar tranquilidad. Hacer sentir bien. Dar explicación anticipada. Dar atención oportuna. Dar Información. Responder preguntas. Ser amable. Ser eficiente. Ser cordial. Ser atenta. Respeto por la intimidad. Respetar decisión. Llamar a paciente por su nombre. Preocupación por el individuo. | Ordinal: |

Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica a utilizar en este estudio será la encuesta y el instrumento consiste en un formulario tipo Escala de Likert. Se utilizará también una adaptación hecha por Inca (2017) del cuestionario (PCHE) de Rivera-Alvares y Álvaro-Triana (2007) sobre la percepción del cuidado humanizado de enfermería fundamentado en la teoría de Jean Watson. La encuesta presenta 22 preguntas y está dividida en 04 dimensiones del cuidado. Estas son:

Apoyo emocional (5 Ítems),

Proactividad (5 Ítems)

Características de la enfermera (6 Ítems)

Énfasis en el ser cuidado (6 Ítems)

El sistema de respuesta usa la escala de calificación tipo Likert con un nivel para la puntuación del 1 al 3. Esta encuesta fue sometida a juicio de 05 expertos para el proceso de la información en la tabla de concordancia y prueba binomial. Por su parte, el proceso de validez a través de las pruebas psicométricas señala que el instrumento mencionado tiene una validez facial alta con pacientes, presentando un índice de acuerdo de 0,94. En el área de enfermería la validez con expertos presenta un índice medio, un índice de acuerdo de 0,78 y la validez de contenido con alto índice de 0,83.

“Escala de valoración de percepción del cuidado humanizado”

| Escala | Valor |
|---------------|-------|
| Siempre | 3 |
| Algunas veces | 2 |
| Nunca | 1 |

Los rangos de valoración se clasificaron en: Alto (51-66), Medio (36-51) y Bajo (22-36). Se emplea la técnica de la encuesta para la aplicación de las preguntas, la cual fue sometida previamente a juicio de expertos del área de salud, siendo analizada mediante la prueba V de Aiken y con un resultado de 0.9. Asimismo, en la confiabilidad se aplicó la prueba piloto en 10 pacientes hospitalizadas del servicio de ginecología del Hospital de estudio, con los resultados de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.857

Proceso de recolección de datos

Previamente a la recolección de datos para la realización del presente estudio, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: se realizarán coordinaciones con las jefaturas de cada área de la parte sanitaria, la jefa del Departamento de Enfermería del Hospital, la enfermera jefa del servicio de Ginecología, y la Oficina de Dirección de Apoyo a la Investigación y Docencia. Asimismo, se informará y solicitará los permisos correspondientes para la realización del trabajo de investigación.

Para la recolección de datos se explicará previamente a las pacientes el objetivo de la encuesta, y el carácter anónimo y confidencial en el trato de sus respuestas. Posteriormente, y considerando los criterios de inclusión y exclusión ya determinados, se les solicitará el consentimiento para su participación en esta investigación. A cada una de las participantes se le otorgará un promedio de 20 minutos de tiempo para el llenado de la encuesta, que se recogerán, previa comprobación del completo llenado.

Procesamiento y análisis de datos

Posteriormente, con la información obtenida y a través de una matriz de tabulación, se procederá a organizar los datos para la realización del análisis respectivo, empleándose el programa estadístico SPSS en su versión 25. Para el

análisis e interpretación correspondiente, los resultados se presentarán de manera estadística en tablas y gráficos.

Consideraciones éticas

Cuando se tengan los permisos correspondientes de la institución, se invitará a las pacientes a participar, previa aceptación posterior a leer el consentimiento informado. Durante la duración del proceso del presente trabajo, se tendrán en consideración los siguientes principios éticos fundamentales (Carniato Pérez & Maldonado García, 2018).

Principio de beneficencia: Corresponde al profesional la priorización del paciente, enfatizando su salud física y mental, a cualquier investigación, evitando ponerlo en riesgo o provocarle incomodidades —independiente de los beneficios que la investigación genere. Es por ello que se realizará este estudio de manera completamente anónima, con comunicación activa y llenado del consentimiento informado para la tranquilidad del paciente. Aquí se busca el beneficio para ambos, pues con los resultados se abrirán oportunidades de mejora en la calidad de atención y relación entre enfermera y paciente.

Principio de no maleficencia: Este se basa a su vez en el principio "Ante todo no hacer daño", que impide hacer daño en forma intencional. Por ello, el presente estudio confirma que, con las respuestas anónimas en el llenado del formulario, no se perjudicará al paciente.

Derecho a la privacidad: Todo dato obtenido en las respuestas del paciente, seguirán un trato estrictamente confidencial, y el llenado será anónimo, por lo que la paciente se podrá sentir segura que no se vulnerará su privacidad.

Capítulo IV
Administración del proyecto

Presupuesto

| Actividad | 2021 | | | | 2022 | | |
|----------------------------------|------|---|---|---|------|---|---|
| | S | O | N | D | E | F | M |
| Planteamiento del problema | | | | | | | |
| Marco teórico | | | | | | | |
| Instrumento | | | | | | | |
| Revisión del instrumento | | | | | | | |
| Aplicación de la prueba piloto | | | | | | | |
| Análisis de la fiabilidad | | | | | | | |
| Presentación inicial | | | | | | | |
| Corrección de los dictaminadores | | | | | | | |
| Aplicación del instrumento | | | | | | | |
| Análisis de datos | | | | | | | |
| Interpretación de los resultados | | | | | | | |
| Discusión | | | | | | | |
| Presentación final | | | | | | | |

Cronograma

| Recursos | Cantidad | Costo Unitarios | Costo Total |
|------------------------------------|-------------|-----------------|----------------|
| Recurso Humano | | | |
| Estadístico | 5 horas | 50.00 x hora | 250.00 |
| Asesor Temático | 5 horas | 50.00 x hora | 250.00 |
| Recursos Materiales | | | |
| Lapiceros | 40 | 0.5 | 20.0 |
| Faster | 40 | 0.5 | 20.00 |
| Folder manilo | 40 | 0.5 | 20.00 |
| Servicio | | | |
| Internet | 130 horas | 1.00 x hora | 130.00 |
| Fotocopias | 400 hojas | 0.10 | 40.00 |
| Impresiones | 550 hojas | 0.20 | 110.00 |
| Movilidad | 100 pasajes | 7.50 | 750.00 |
| Inscripción del Proyecto (Revisor) | 3 | 55.00 | 180.00 |
| TOTAL | | | 1750.00 |

Referencias

- Alzamora Limo, A. M., Cochachin Aliaga, N. A., Diaz Pinedo, G., & Galvez Galvez, S. M. (2017). *Nivel de satisfacción de las pacientes sobre el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el Servicio de Ginecobstetricia de un hospital de nivel II*, [Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/804/Angelica_Trabajo_Investigación_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Barcia Poveda, C. (2020). BIOINVESTIGANDO | Marie Françoise Collière. *PickleMed*.
- Boonpracom, R., Kunaviktikul, W., Thungjaroenkul, P., & Wichaikhum, O. (2019). *Un modelo causal para la calidad de la atención de enfermería en Tailandia*. Tailandia.
- Burguès, A. (2020). Campaña Nursing Now. *Avances En Gestión Clínica*, 1.
- Caldas, M. (2019). Percepción del cuidado de enfermería en el servicio de Ginecología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima 2019. In *Handbook of Medical Image Computing and Computer Assisted Intervention* (Vol. 0, Issue 0). Sanchez Carrion.
- Calsin Churat, M. (2017). *PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GINECO - OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO – 2016*. [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10112/Quispe_Calsin_Flor_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campaña Castillo, F. (2016, October 16). Definiendo la contracultura enfermera. *Nuestra Enfermería*.
- Carniato Pérez, B. I., & Maldonado García, M. M. (2018, April). Epísteme de los

principios éticos y morales en la profesión de enfermería. *Dialnet*, 1–29, 3–18.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>

Cassiani, S., & Munar, E. (2020). *La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Scielo.

<https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/>

Coaquira Condori, N., & Colqui Sasari, A. (2018). *t Percepción del paciente y familiares sobre el comportamiento del cuidado humanizado de enfermería Área de Observación Emergencia HRHDE 2017*. Universidad Nacional San Agustín .

Plan Estratégico Institucional, 1 (2015).

https://issuu.com/enfermerosperu/docs/rev_plan_estrategico_cep/5

Covey Richards, S. R. (2020). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. In *Leader Sumaries* (p. 1). <https://www.leadersummaries.com/resumen/los-7-habitos-de-la-gente-altamente-efectiva>

Fernández, M., Martínez, A., & Martínez, M. (2015). *Un Siglo cuidando a la sociedad. Colegio de Enfermería de Cantabria- España*.

http://www.enfermeriacantabria.com/web_enfermeriacantabria/docs/Libro_Centenario_His.pdf

Ferro Veiga, J. M. (2020). ¿Que es Proactividad? In *Curso monográfico de Inteligencia Emocional Aplicada a la esfera personal y laboral* (p. 161). Google Play.

Fuentes Salazar, M., Laura Huallpa, A. M., & Valencia Ramos, T. M. (2018). *APOYO EMOCIONAL DEL ENFERMERO AL PACIENTE HEMODIALIZADO EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2018*. Universidad Nacional Cayetano Heredia.

- Gaalan, K., Kunaviktikul, W., & Akkadechanunt, T. (2019). Factores predictivos de la calidad de la atención de enfermería entre enfermeras en hospitales de atención terciaria en Mongolia. *Dialnet*, 66–2, 190–197.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7099538>
- Guillaumet, M., Fargues, I., & Subirana, M. (2017). Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. *En Colombia*, 10–4. <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
- Gutierrez Herrera, G. (2017). *Percepción del familiar sobre el cuidado enfermero humanizado en la Unidad de Cuidados Intensivos del hospital III EsSalud Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torre, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Universidad Autónoma de México. Revista Universitaria de Ciencias Sociales*, 714.
- Inca Serna, M. (2017). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017*. San Marcos.
- Llordachs Marqués, F. (2021). Características de una enfermera. *Clinic Cloud*.
- Maigua, M. (2019). *Percepción sobre la atención de enfermería en usuarios atendidos en medicina interna del hospital Delfina Torres de Concha 2019*. Ecuador.
- Malpica Tinoco, M. C. (2018). *Percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una ips de iv nivel*. Universidad de La Sabana.
- Martínez, N. (2018). *Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado*

humanizado del enfermero. Cayetano Heredia.

Ministerio de Salud. (2019). *Modelo de Atención Integral de Salud Basado en la Familia y comunidad MAIS*.

Monje, P., Miranda, P., Oyarzún, J., Seguel, F., & Flores, E. (2018, September 25).

PERCEPCIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE USUARIOS HOSPITALIZADOS. Scielo.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>

Moscozo, R. (2017). *Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017*. Cesar vallejo.

OMS. (2020). *Temas de Salud: Enfermería*. <https://www.who.int/topics/nursing/es/>

Raile Alligood, M., & Marriner Tomey, A. (2018). *Modelos y Teorías en Enfermería* (Elsevier (ed.); 7ma ed., Vol. 1).

Rodríguez Abrahantes, T., & Rodríguez Abrahantes, A. (2018). Dimensión ética del cuidado de enfermería. *Infomed. Revista Cubana de Enfermería*, 34(3).

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430/383>

Ruiz-Cerino, J., & Tamariz-Lopez Maria. (2020, June 22). *Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública*. Scielo.

Santillán, M. L. (2020, August 13). *Florence Nightingale: teórica del cuidado y la enfermería*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Silveira Araujo, E., Da Silva, L., Magalhães Moreira, T. M., de Almeida, P. C., de Freitas, M. C., & Cavalcante Guedes, M. V. (2018). Cuidado de enfermería al

paciente con diabetes justificado en la Teoría de King. *Scielo. Revista Brasileira de Enfermagem*, 1vol.71, n, pp.1092-1098.

<https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034->

[71672018000301092&script=sci_abstract&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672018000301092&script=sci_abstract&tlng=es)

Suclupe, F. (2017). *Nivel de satisfacción del adulto mayor ante el cuidado humanizado que brindan las enfermeras del centro de salud Quiñones Gonzáles Chiclayo.*

Señor de Sipàn.

Zapata, P. (2019). *Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima - 2019.* Norbert wiener.

Zúñiga Quintana, . Rosita. (2017). *Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2017.* Universidad César Vallejo.

Apéndices

Apéndice A: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

| PREGUNTAS | SIEMPRE | ALGUNAS VECES | NUNCA |
|--|----------------|--------------------------|--------------|
| APOYO EMOCIONAL | | | |
| 1.- La enfermera le inspira confianza | | | |
| 2.- La enfermera le brinda acompañamiento durante los procedimientos médicos | | | |
| 3.- Las enfermeras le generan tranquilidad | | | |
| 4.- El cuidado de la enfermera es amoroso y dedicado | | | |
| 5.- La atención brindada por la enfermera se fundamenta en el apoyo emocional | | | |
| PROACTIVIDAD | | | |
| 6.- ¿La enfermera se identifica antes de realizarle los cuidados? | | | |
| 7.- ¿La enfermera responde a sus preguntas, dudas e inquietudes? | | | |
| 8.- ¿La enfermera le brinda educación sobre su cuidado? | | | |
| 9.- ¿La información que brinda la enfermera contribuye en la toma de sus decisiones? | | | |
| 10.- ¿La enfermera la anima para que llame si tiene problemas? | | | |
| CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA | | | |
| 11.- ¿La enfermera hace empatía con usted (se pone en su lugar)? | | | |
| 12.- ¿Las enfermeras son amables en el trato que le brindan? | | | |
| 13.- ¿Las enfermeras son eficientes en el desempeño de sus tareas? | | | |
| 14.- ¿Las enfermeras son claras al comunicarse con usted? | | | |
| 15.- ¿La enfermera le brinda estímulos positivos? | | | |
| 16.- ¿En el cuidado que la enfermera le brinda se compromete y solidariza con Ud.? | | | |
| PRIORIZA AL SER CUIDADO | | | |
| 17.- La enfermera se muestra respetuosa. | | | |
| 18.- La enfermera lo pone a Ud. en primer lugar. | | | |
| 19.- La enfermera lo llama por su nombre. | | | |
| 20.- La enfermera respeta sus decisiones. | | | |
| 21.- La enfermera respeta su intimidad. | | | |
| 22.- La enfermera prioriza ante cualquier eventualidad primero a la persona. | | | |

Apéndice B: Validez de los Instrumentos
Percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería

| Ítem | 1º Juez | | | 2º Juez | | | 3º Juez | | | 4º Juez | | | 5º Juez | | | V. de Aiken | Aceptable |
|------|---------|---|---|---------|---|---|---------|---|---|---------|---|---|---------|---|---|-------------|-----------|
| | P | R | C | P | R | C | P | R | C | P | R | C | P | R | C | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 87% | Sí |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 93% | Sí |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 93% | Sí |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | Sí |

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

| |
|------------|
| 99% |
|------------|

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 22 ítems que tiene el presente cuestionario, a partir de la evaluación de los 05 jueces. El resultado obtenido fue de 0.99, por lo que se puede considerar que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los jueces expertos. De esta manera, se puede afirmar que se considera válido el instrumento para el área de aplicación.

Lima, 16 de Octubre 2020

Lic. Flor Zuñiga Olano
Enfermera Especialista en Cuidados Intensivos Adulto
Enfermera docente de la Universidad Norbert Wiener
Presente.

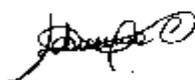
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: Cuestionario de la percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez para medir la satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad de la Unidad de Ciencias de la Salud.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Muy atentamente.



Lic. Adriana Calderón Cortez
CEP: 11978

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Ginecología de un Hospital Nacional del cercado de Lima-2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

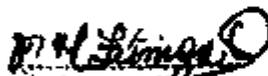
Juez N°: _____ 1 _____

Fecha actual: _____ 1 de Noviembre _____

Nombres y Apellidos de Juez: _____ Lic. Flor Zúñiga Olano _____

Institución donde labora: _____ Hospital Almenara _____

Años de experiencia profesional o científica: _____ 30 Años _____


 Lic. Flor Zúñiga Olano
 LIC. EN ENFERMERÍA
 DEP. Nº 16170 - REG. Nº 30000

Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Ginecología de un Hospital Nacional del cercado de Lima-2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

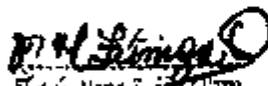
Juez N°: _____ 1 _____

Fecha actual: _____ 1 de Noviembre _____

Nombres y Apellidos de Juez: _____ Lic. Flor Zúñiga Olano _____

Institución donde labora: _____ Hospital Almenara _____

Años de experiencia profesional o científica: _____ 30 Años _____


 Flor Zúñiga Olano
 LIC. EN ENFERMERÍA
 DEP. Nº 16170 - REG. Nº 30000

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (x)
0→1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA (PCHE) dirigido a las pacientes del Servicio de Ginecología de un Hospital Nacional.

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

| Nº | Dimensiones | Claridad ¹ | | Congruencia ² | | Contexto ³ | | Dominio del ⁴ Constructo | | Sugerencias |
|----|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-----------------------|----|--|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1: APOYO EMOCIONAL | | | | | | | | | |
| 1 | La enfermera le inspira confianza | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | La enfermera le brinda acompañamiento durante los procedimientos médicos | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | Las enfermeras le generan tranquilidad | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | El cuidado de La enfermera es afectuoso y dedicada | X | | X | | X | | X | | |
| 5 | Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo | X | | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: PROACTIVIDAD | | | | | | | | | |
| 6 | ¿La enfermera se identifica antes de realizarle los cuidados? | X | | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿La enfermera responde a sus preguntas dudas e inquietudes? | X | | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La enfermera le brinda educación sobre su cuidado? | X | | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿La información que brinda la enfermera contribuye en la toma de sus decisiones? | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 10 | ¿La enfermera le anima para que llame si tiene problemas? | X | | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 11 | La enfermera se pone en el lugar de Ud. para entenderla mejor | X | | X | | X | | X | | |
| 12 | Las enfermeras son amables en el trato que le brindan | X | | X | | X | | X | | |
| 13 | Las enfermeras le demuestran que son responsables con su atención | X | | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Las enfermeras son claras al comunicarse con usted? | X | | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted | X | | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted | X | | | | | | | | |
| | Dimensión 4: PRIORIZA AL SER CUIDADO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 17 | La enfermera se muestra respetuosa | x | | x | | x | | x | | |
| 18 | La enfermera le hace sentir que primero está el paciente? | x | | x | | x | | x | | |
| 19 | La enfermera lo llama por su nombre | x | | x | | x | | x | | |
| 20 | La enfermera respeta sus decisiones | x | | x | | x | | x | | |
| 21 | La enfermera respeta su intimidad | x | | x | | x | | x | | |
| 22 | Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento | X | | X | | X | | X | | |

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

Lima, 16 de Octubre 2020

Lic. Margarita Durand Nuñez

Enfermera Especialista en Gestión de los Servicios de Salud
Maestría Salud Pública y Comunitaria, mención Gerencia en Salud
Maestría en Ciencias de Educación con Mención en Docencia Universitaria
Docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos -Jefe de Asignatura.
Docente invitada en Universidad Particular Cayetano Heredia
Presente.

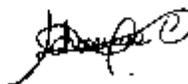
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: Cuestionario de la percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez para medir la satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad de la Unidad de Ciencias de la Salud.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Muy atentamente.



Lic. Adriana Calderón Cortez
CEP: 11978

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Ginecología de un Hospital Nacional del cercado de Lima-2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____ 2 _____

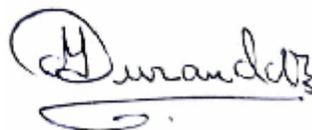
Fecha actual: _____ 27 de Octubre 2020 _____

Nombres y Apellidos de Juez: _____ Margarita Durand Núñez _____

Institución donde labora: _____ Hospital Edgardo Rebagliati _____

Años de experiencia profesional o científica: _____ 30 años _____

.....
Mg. MARGARITA DURAND NÚÑEZ
Maestra Salud Pública y Consultora
REM 076



Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (x)
0→1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA (PCHE) dirigido a las pacientes del Servicio de Ginecología de un Hospital Nacional.

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

| N° | Dimensiones | Claridad ¹ | | Congruencia ² | | Contexto ³ | | Dominio del ⁴ Constructo | | Sugerencias |
|----|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-----------------------|----|-------------------------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1: APOYO EMOCIONAL | | | | | | | | | |
| 1 | La enfermera le inspira confianza | x | | x | | x | | x | | |
| 2 | La enfermera le brinda acompañamiento durante los procedimientos médicos | x | | x | | x | | x | | |
| 3 | Las enfermeras le generan tranquilidad | x | | x | | x | | x | | |
| 4 | El cuidado de La enfermera es afectuoso y dedicada | x | | x | | x | | x | | |
| 5 | Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo | x | | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: PROACTIVIDAD | | | | | | | | | |
| 6 | ¿La enfermera se identifica antes de realizarle los cuidados? | x | | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿La enfermera responde a sus preguntas dudas e inquietudes? | x | | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿La enfermera le brinda educación sobre su cuidado? | x | | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿La información que brinda la enfermera contribuye en la toma de sus decisiones? | x | | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿La enfermera la anima para que llame si tiene problemas? | x | | x | | x | | x | | |

| | Dimensión 3: CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 11 | La enfermera se pone en el lugar de Ud. para entenderla mejor | x | | x | | x | | x | | |
| 12 | Las enfermeras son amables en el trato que le brindan | x | | x | | x | | x | | |
| 13 | Las enfermeras le demuestran que son responsables con su atención | x | | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿Las enfermeras son claras al comunicarse con usted? | x | | x | | x | | x | | |
| 15 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted | x | | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted | X | | | | | | | | |
| | Dimensión 4: PRIORIZA AL SER CUIDADO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 17 | La enfermera se muestra respetuosa | x | | x | | x | | x | | |
| 18 | La enfermera le hace sentir que primero está el paciente? | x | | x | | x | | x | | |
| 19 | La enfermera lo llama por su nombre | x | | x | | x | | x | | |
| 20 | La enfermera respeta sus decisiones | x | | x | | x | | x | | |
| 21 | La enfermera respeta su intimidad | x | | x | | x | | x | | |
| 22 | Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento | X | | X | | X | | X | | |

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones

Lic. Asunta Cajaleón
Enfermera Especialista en Médico Quirúrgico
Presente.

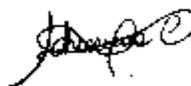
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: Cuestionario de la percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez para medir la satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad de la Unidad de Ciencias de la Salud.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Muy atentamente.



Lic. Adriana Calderón Cortez
CEP: 11978

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Ginecología de un Hospital Nacional del cercado de Lima-2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____

Fecha actual: 23 de octubre 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Asunta Cajaleón Palacios

Institución donde labora: Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Años de experiencia profesional o científica: 18 años



Firma y Sello

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA (PCHE) dirigido a las pacientes del Servicio de Ginecología de un Hospital Nacional.

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

| N° | Dimensiones | Claridad ¹ | | Congruencia ² | | Contexto ³ | | Dominio del Constructo ⁴ | | Sugerencias |
|----|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-----------------------|----|-------------------------------------|----|---|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1: APOYO EMOCIONAL | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | La enfermera le inspira confianza | X | | X | | | X | | X | La pregunta responde a la dimensión de características de la enfermera |
| 2 | La enfermera le brinda acompañamiento durante los procedimientos médicos | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | Las enfermeras le generan tranquilidad | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | El cuidado de La enfermera es amoroso afectuoso y dedicado | | X | X | | X | | X | | La expresión "amoroso" es ambiguo, puede ser interpretado de distintas maneras desde el punto de vista del paciente. Puede usarse el termino afectuoso u otro |
| 5 | Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo | X | | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: PROACTIVIDAD | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 6 | ¿La enfermera se identifica antes de realizarle los cuidados? | X | | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿La enfermera responde a sus preguntas dudas e inquietudes? | X | | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La enfermera le brinda educación sobre su cuidado? | X | | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿La información que brinda la enfermera contribuye en la toma de sus decisiones? | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|
| 10 | ¿La enfermera la anima para que llame si tiene problemas? | | X | X | | X | | X | | Mejorar la redacción Ejm La enfermera responde al llamado |
| | Dimensión 3: CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 11 | La enfermera se pone en el lugar de Ud. para entenderla mejor | X | | X | | X | | X | | |
| 12 | Las enfermeras son amables en el trato que le brindan | X | | X | | X | | X | | |
| 13 | Las enfermeras le demuestran que son responsables con su atención | X | | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Las enfermeras son claras al comunicarse con usted? | X | | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted | X | | X | | | | X | | X |
| | | | | | | | | | | La pregunta también responde a la dimensión de apoyo emocional (pregunta 3), puede reemplazar con una característica significativa de la enfermera. |
| 16 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted | X | | X | | | | X | | X |
| | Dimensión 4: PRIORIZA AL SER CUIDADO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 17 | La enfermera se muestra respetuosa | X | | X | | X | | X | | |
| 18 | La enfermera le hace sentir que primero está el paciente? | X | | X | | X | | X | | |
| 19 | La enfermera lo llama por su nombre | X | | X | | X | | X | | |
| 20 | La enfermera respeta sus decisiones | X | | X | | X | | X | | |
| 21 | La enfermera respeta su intimidad | X | | X | | X | | X | | |
| 22 | Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento | X | | X | | X | | X | | |

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones

Lic. Ruth Avila Ochoa
Enfermera Especialista en UCI
Enfermera docente de la Universidad Norbert Wiener
Enfermera docente de la Universidad Peruana Unión
Presente.

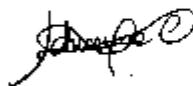
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: Cuestionario de la percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez para medir la satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad de la Unidad de Ciencias de la Salud.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Muy atentamente.



Lic. Adriana Calderón Cortez
CEP: 11978

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Ginecología de un Hospital Nacional del cercado de Lima-2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____4_____

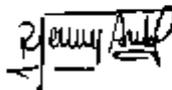
Fecha actual: _____30 de Noviembre 2020_____

Nombres y Apellidos de Juez: _____ Ruth Ávila Ochoa_____

Institución donde labora: _____ Hospital Almenara. Servicio de Medicina

Adultos_____

Años de experiencia profesional o científica: _____25años_____



Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (x)
0→1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA (PCHE) dirigido a las pacientes del Servicio de Ginecología de un Hospital Nacional.

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

| N° | Dimensiones | Claridad ¹ | | Congruencia ² | | Contexto ³ | | Dominio del ⁴ Constructo | | Sugerencias |
|----|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-----------------------|----|-------------------------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1: APOYO EMOCIONAL | | | | | | | | | |
| 1 | La enfermera le inspira confianza | x | | x | | x | | x | | |
| 2 | La enfermera le brinda acompañamiento durante los procedimientos médicos | x | | x | | x | | x | | |
| 3 | Las enfermeras le generan tranquilidad | x | | x | | x | | x | | |
| 4 | El cuidado de La enfermera es afectuoso y dedicada | x | | x | | x | | x | | |
| 5 | Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo | x | | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: PROACTIVIDAD | | | | | | | | | |
| 6 | ¿La enfermera se identifica antes de realizarle los cuidados? | x | | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿La enfermera responde a sus preguntas dudas e inquietudes? | x | | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿La enfermera le brinda educación sobre su cuidado? | x | | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿La información que brinda la enfermera contribuye en la toma de sus decisiones? | x | | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿La enfermera la anima para que llame si tiene problemas? | x | | x | | x | | x | | |

| | Dimensión 3: CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 11 | La enfermera se pone en el lugar de Ud. para entenderla mejor | x | | x | | x | | x | | |
| 12 | Las enfermeras son amables en el trato que le brindan | x | | x | | x | | x | | |
| 13 | Las enfermeras le demuestran que son responsables con su atención | x | | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿Las enfermeras son claras al comunicarse con usted? | x | | x | | x | | x | | |
| 15 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted | x | | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted | X | | | | | | | | |
| | Dimensión 4: PRIORIZA AL SER CUIDADO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 17 | La enfermera se muestra respetuosa | x | | x | | x | | x | | |
| 18 | La enfermera le hace sentir que primero está el paciente? | x | | x | | x | | x | | |
| 19 | La enfermera lo llama por su nombre | x | | x | | x | | x | | |
| 20 | La enfermera respeta sus decisiones | x | | x | | x | | x | | |
| 21 | La enfermera respeta su intimidad | x | | x | | x | | x | | |
| 22 | Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento | X | | X | | X | | X | | |

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones

Lima, 22 de Octubre 2020

Lic. Eleana Pinto Lazo
Enfermera Especialista en Quemados
Presente.

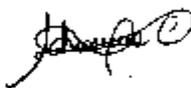
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: Cuestionario de la percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y los formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez para medir la satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad de la Unidad de Ciencias de la Salud.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo.

Muy atentamente.



Lic. Adriana Calderón Cortez
CEP: 11978

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Ginecología de un Hospital Nacional del cercado de Lima-2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____ 5 _____

Fecha actual: _____ 30 de Noviembre _____

Nombres y Apellidos de Juez: _____ Lic. Eleana Pinto Lazo _____

Institución donde labora: _____ Hospital Almenara _____

Años de experiencia profesional o científica: _____ 38 años _____



Firma y Sello

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA (PCHE) dirigido a las pacientes del Servicio de Ginecología de un Hospital Nacional.

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

| N° | Dimensiones | Claridad ¹ | | Congruencia ² | | Contexto ³ | | Dominio del ⁴ Constructo | | Sugerencias |
|----|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-----------------------|----|-------------------------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1: APOYO EMOCIONAL | | | | | | | | | |
| 1 | La enfermera le inspira confianza | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | La enfermera le brinda acompañamiento durante los procedimientos médicos | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | Las enfermeras le generan tranquilidad | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | El cuidado de La enfermera es afectuoso y dedicada | X | | X | | x | | X | | |
| 5 | Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo | X | | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: PROACTIVIDAD | | | | | | | | | |
| 6 | ¿La enfermera se identifica antes de realizarle los cuidados? | X | | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿La enfermera responde a sus preguntas dudas e inquietudes? | X | | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La enfermera le brinda educación sobre su cuidado? | X | | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿La información que brinda la enfermera contribuye en la toma de sus decisiones? | X | | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿La enfermera la anima para que llame si tiene problemas? | X | | X | | X | | X | | |

| | Dimensión 3: CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 11 | La enfermera se pone en el lugar de Ud. para entenderla mejor | X | | X | | X | | X | | |
| 12 | Las enfermeras son amables en el trato que le brindan | X | | X | | X | | X | | |
| 13 | Las enfermeras le demuestran que son responsables con su atención | X | | X | | X | | | | |
| 14 | ¿Las enfermeras son claras al comunicarse con usted? | X | | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted | X | | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Las enfermeras le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted | X | | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: PRIORIZA AL SER CUIDADO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 17 | La enfermera se muestra respetuosa | X | | X | | X | | X | | |
| 18 | La enfermera le hace sentir que primero está el paciente? | X | | X | | X | | X | | |
| 19 | La enfermera lo llama por su nombre | X | | X | | X | | X | | |
| 20 | La enfermera respeta sus decisiones | X | | X | | X | | X | | |
| 21 | La enfermera respeta su intimidad | X | | X | | X | | X | | |
| 22 | Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento | X | | X | | X | | X | | |

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos**Estadística de fiabilidad**

| Alfa de Crombach | Número de elementos |
|-------------------------|----------------------------|
| 0.857 | 22 |

Apéndice D:**Consentimiento informado**

Estimada participante:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, el cual pretende recolectar información confiable y precisa en cuanto a la percepción que se tiene sobre los cuidados que brinda la enfermera en este servicio.

El presente cuestionario pertenece a un estudio de investigación, y la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, y sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda puede solicitar mi apoyo, su aporte es muy valioso. Le agradezco me brinde información verdadera.

Muchas Gracias.

Consentimiento

Yo _____

He leído el contenido de este documento de CONSENTIMIENTO INFORMADO dado por la investigadora, y acepto colaborar con este estudio, por esa razón firmo el documento.

Fecha: _____

Firma: _____

Apéndice E: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivo | Variable | Método |
|---|---|---|--|
| <p align="center">Problema general</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022?</p> <p align="center">Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión “apoyo emocional” en el servicio de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión “proactividad” en el servicio de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión “característica de la enfermera” en el servicio de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión “prioriza al ser cuidado” en el servicio de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022?</p> | <p align="center">Objetivo general</p> <p>Determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022.</p> <p align="center">Objetivos específicos</p> <p>Determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión “apoyo emocional” de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022.</p> <p>Determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión “proactividad” en el servicio de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022.</p> <p>Determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión “características de la enfermera” en el servicio de ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022.</p> <p>Determinar cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en la dimensión “prioriza al ser cuidado” en el servicio de Ginecología de un Hospital Nacional del Cercado de Lima, 2022.</p> | <p>Percepción de los cuidados de enfermería</p> | <p>Tipo de estudio Descriptivo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos Instrumento cuestionario tipo Escala de Likert elaborado por Rivera Alvares y Álvaro Triana (2007), que construyeron el cuestionario de percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)</p> |

Apéndice F: Autorización del autor del instrumento

Intentos de contactarse con la usuaria del instrumento de la tesis base:

Adicionalmente se realizaron varias llamadas a familiares sin conseguir el objetivo.

