



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Percepción de pacientes hospitalizados por COVID-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Niquen Salazar, María Alejandra (ORCID: 0000-0002-4692-0764)

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo de salud

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

### **A DIOS:**

*Que en estos tiempos tan difíciles me ha dado la vida y fuerzas necesarias para afrontar esta situación y lograr culminar todos mis objetivos trazados, no dejándome desmayar ante los diversos problemas que he tenido que afrontar.*

### **A mi Amada Familia:**

*Por su sacrificio, apoyo, el aliento y amor que día a día me han brindado para continuar luchando por mis metas; en especial a mi hija que es mi fuente de motivación y mis fuerzas para seguir adelante y brindarle un futuro mejor.*

### **A mis Adorados Padres y Hermanos:**

*Quienes en todo momento creyeron en mí y me forjaron con valores, virtudes y principios, haciendo de mí una persona responsable, empática, perseverante, entre otras cualidades que han permitido llegar hasta donde estoy.*

**María Alejandra Niquen Salazar**

## **AGRADECIMIENTO**

### ***A mi Asesora:***

Dra. Miryam Lora Loza, por su valioso tiempo y dedicación durante todo el trayecto del desarrollo de tesis, por sus conocimientos y su constante motivación para lograr culminar esta investigación.

### **A las pacientes que padecieron COVID–19:**

Quienes a pesar de la situación que les tocó vivir, siempre estuvieron dispuestos a brindar su tiempo y apoyo para lograr recolectar datos para esta investigación.

### **A la Universidad Cesar Vallejo:**

Especialmente a mis docentes y compañeros de la Maestría, quienes contribuyeron en la construcción de conocimientos nuevos que me permitirán desarrollarme como una profesional capacitada en los diferentes lugares donde labore.

**María Alejandra Niquen Salazar**

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	11
3.3. Escenario de estudio	12
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	14
3.7. Rigor científico	15
3.8. Método de análisis de datos	16
3.9. Aspectos éticos	16
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>18</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>25</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>26</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

El cuidado holístico y humanizado de enfermería representa una parte esencial en el proceso de mejoría de los pacientes, el cual muchas veces se ve afectado por la rutina, estrés y monotonía; descuidando la atención al paciente, motivando a investigar las percepciones que tienen los pacientes de acuerdo al desempeño del personal de enfermería; por ello esta investigación tuvo como objetivo principal: Describir la percepción de los pacientes hospitalizados por COVID – 19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas, la cual se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con abordaje estudio de caso con diseño analítico – interpretativo. Los datos fueron recolectados mediante la entrevista semiestructurada, con una muestra de 10 pacientes, obteniéndose dos categorías: Valoración del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado con sus subcategorías: Cuidado de enfermería satisfactorio ante una nueva enfermedad, comunicación asertiva y segura entre enfermera – paciente; y el cuidado de enfermería basado en la empatía y amabilidad. Se concluye que, el paciente percibe el cuidado de la enfermera como satisfactorio durante su estadía en el área de hospitalización COVID. Cabe resaltar que, la investigación se basó en los criterios de Rigor Científico y de Ética.

**Palabras clave:** percepción, cuidado de enfermería, hospitalización, paciente, humanización de los servicios

## **ABSTRACT**

Holistic and humanized nursing care represents an essential part in the improvement process of patients, which is often affected by routine, stress and monotony; neglecting patient care, motivating to investigate the perceptions that patients have according to the performance of the nursing staff; For this reason, this research had as main objective: To describe the perception of patients hospitalized for COVID-19 about nursing care during their stay at the Provincial Hospital of Cascas, which was developed under a qualitative approach, with a case study approach with analytical - interpretive design. The data were collected through the semi-structured interview, with a sample of 10 patients, obtaining two categories: Assessment of nursing care from the perception of the hospitalized patient with its subcategories: Satisfactory nursing care in the face of a new disease, assertive and safe communication between nurses - patient; and nursing care based on empathy and kindness. It is concluded that the patient perceives the nurse's care as satisfactory during his stay in the COVID hospitalization area. It should be noted that the research was based on the criteria of Scientific Rigor and Ethics.

**Keywords:** perception, nursing care, hospitalization, patient, humanization of services

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la Enfermería ha destacado por su gran labor durante la pandemia, además se puede afirmar que esta ciencia ha tenido un permanente interés por la humanización, teniendo como fin brindar un cuidado holístico según la necesidad de cada persona, ya que en la actualidad se requiere que el personal de enfermería sea una persona humanitaria, ética y moral en la atención de las personas.

Si bien es cierto, la enfermera es la encargada de ejecutar el arte del cuidado y por ello requiere una base científica, y también deben estar actualizadas tecnológicamente, pero sobretodo humanitaria que le permita interactuar con los pacientes. A la vez, la enfermera, como integrante de un equipo de salud ha tenido que adaptarse a los constantes cambios que se han originado con el transitar del tiempo, sobretodo en estos tiempos tan difíciles que ha desencadenado la pandemia por COVID – 19.

Se entiende que, el cuidado es la esencia de la enfermería, siendo las personas los sujetos de atención, quienes son considerados seres con diferentes dimensiones: cognoscitiva, emocional, expresiva, social, ética y espiritual. Así mismo, son considerados seres multi-relacionales pues interactúan con las demás personas y con su entorno. En relación a ello, desde la perspectiva teórica de Watson, precisa el cuidado de enfermería como un suceso que se genera entre dos individuos con una proporción personal en la que involucra valores, conocimientos científicos, responsabilidad y decisión en la acción de cuidar. Watson J. (2018)

Es así, que actualmente, la calidad y valoración de la prestación de los servicios de salud sobretodo del personal de enfermería, es un tema que genera preocupación en la gestión de los servicios de salud, el paciente hoy en día está empoderado y es más exigente, no se conforma con recibir una atención cualquiera, sino por el contrario requiere que se le brinden óptimos servicios y de manera oportuna, evitando que estos afecten su tiempo y que respondan de manera favorable a sus necesidades como persona.

Así mismo, Watson menciona el riesgo de deshumanización que existe en el cuidado de enfermería, debido a los múltiples cambios que pueden haber en cuanto a reestructuración de los sistemas de salud, pues también se ha observado en el día a día que la rutina, la monotonía, el estrés y tecnicismo dominan la atención de la enfermera. Ante ello, ¿Cómo podemos mejorar el cuidado de enfermería? ¿Cómo se evalúa el desempeño de las enfermeras en una institución? ¿Quiénes son los indicados para juzgar el desempeño del personal de salud?

Sin lugar a duda, el principal ente del cuidado y la persona con la que se entabla una comunicación constante es el paciente, es por ello que, al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) asevera: todo ser humano tiene derecho a acceder a un alto nivel de salud y por ello ha establecido como un objetivo valorar la percepción y la satisfacción de todos los usuarios.

Por este motivo y siendo el paciente la persona ideal para referir y valorar la eficacia del cuidado de enfermería, es necesario valorar su estado de salud y sus capacidades actuales para poder descifrar su información y comprender lo que sucede en el proceso de su cuidado y que aspectos limitan a su recuperación.

En relación a la percepción Coon D, relata que es un “proceso dinámico que consiste en constituir sensaciones en situaciones significativas que simbolizan hechos y fenómenos del exterior, los cuales responden a estímulos cerebrales, generados por los cinco sentidos, de acuerdo a la realidad del entorno. De igual manera, es la capacidad de percibir las impresiones o sensaciones para conocer algo, además cada persona selecciona, organiza y comprende las persuasiones atribuyéndole un significado”.

En base a lo descrito, se puede afirmar que la percepción del paciente parte de una interacción activa entre enfermera y paciente de una atención en cualquier área de un hospital, y por ende es un componente esencial e importante como meta para medir la eficacia de los cuidados que se brindan.

Dentro de las numerosas experiencias que pueden desencadenarse en el sector salud, se observa que los pacientes juzgan el desempeño de las enfermeras y tienen cierta percepción negativa; por ello es que surge muchas veces el rechazo a ser hospitalizado; es por ello que es importante que haya una relación empática

entre el paciente y la enfermera, de forma que así perciban que para el personal de salud es de suma importancia su rápida recuperación de su salud.

De modo similar, Espino afirma que, el proceso de enfermedad y hospitalización genera un impacto físico, emocional y espiritual en los pacientes, pues la mayoría de veces hay temor y ansiedad por el desarrollo de la misma; sin embargo, saber que se encuentra al cuidado de profesionales de la salud que le brindarán ayuda y cuidados especializados que merecen les da cierta tranquilidad, es por ello que es primordial apreciar la percepción de los pacientes en relación al cuidado que reciben. Espino, D (Trujillo, 2013)

En Perú, los pacientes perciben los diferentes servicios de salud es muchas veces incomprendido y dejado de lado, sin embargo, conocer el nivel de satisfacción del usuario es un factor fundamental en toda empresa o institución de salud, pues de ello depende el éxito y el cumplimiento de los objetivos siendo el principal brindar un servicio de calidad. Ruelas, (México 1999).

En la actual pandemia por COVID- 19, que ha aquejado a nivel mundial, se ha podido escuchar y observar el rechazo del paciente a una hospitalización aun sabiendo que era muy necesaria para recuperar su estado de salud; sin embargo se escuchaban frases como: “Si voy al hospital me van a matar”, “Las enfermeras son pocas para todos los enfermos”, “No quiero hospitalizarme porque si entro salgo en un cajón”. Ante todas estas expresiones nuestro país no ha sido ajeno y mucho menos el Hospital Provincial de Cascas; es por ello que se eligió como escenario de investigación, ante la problemática que presentaba durante la pandemia.

Debido a la saturación de Hospitales a nivel nacional y regional, el Hospital Provincial de Cascas, tuvo que implementar un área de hospitalización de COVID – 19, conformado por 04 médicos, 04 enfermeras, 01 obstetra y 02 técnicos de enfermería, quienes eran los responsables de ejecutar el cuidado, evaluación y recuperación de los pacientes que padezcan esta enfermedad. Durante el desempeño de labores y debido al aumento de casos complicados, se pudo observar y escuchar las quejas y temor de los pacientes con respecto al cuidado de enfermería al tener que ser hospitalizados.

Dentro de todo este contexto, se ha percibido comentarios positivos y negativos de acuerdo al desempeño del profesional de la salud, tanto de parte del paciente como del familiar. Toda esta situación y buscando optimizar la calidad de cuidado en los usuarios que concurren al Hospital Provincial de Cascas es que se tomó interés en investigar la percepción de los pacientes en relación al cuidado de enfermería en una situación tan difícil como lo es el COVID – 19, por lo que surge la pregunta ¿Cuál es la percepción de los pacientes hospitalizados por COVID -19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas, 2020?

Siendo así, esta incógnita el punto de inicio que motivó y ayudó a describir y explicar las percepciones y necesidades del usuario que ha recibido una atención en el área de hospitalización; y con ello el equipo de salud, en especial las enfermeras mejoren la calidad de atención que brindan a los pacientes, planteando estrategias de mejora que sean vistas como modelo para motivar a un cuidado humanístico y holístico, conllevando así al cumplimiento de las metas de la entidad y del sector salud.

Por ello, esta investigación, tuvo como esencia de estudio la percepción de las personas que han estado hospitalizados en el área COVID -19, estableciendo como objetivo principal: Describir la percepción de los pacientes hospitalizados por COVID – 19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas, con ello conocer la situación del usuario; así mismo, se establecieron objetivos específicos que ayudarán a ahondar el tema y proponer soluciones que aporten de manera asertiva a un mejor cuidado de enfermería: Primero, identificar las percepciones para poder buscar estrategias de mejora que respondan a las expectativas del paciente, y en segundo lugar: comprender las percepciones de los pacientes durante su estadía en el área de COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas.

## II. MARCO TEÓRICO.

Luego de realizar una búsqueda intensa de antecedentes y datos relacionados con las variables expuestas a nivel internacional, nacional y local, se hallaron estudios, que si bien es cierto no están contextualizados en la situación que se atravesó en COVID – 19, pero si cumplen con el objeto de estudio y ayudarán en la ejecución del análisis e interpretación de la presente investigación.

Partiendo a nivel internacional, la investigación de Ruiz J, (México, 2020) cuyo objetivo general fue Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, bajo la metodología de estudio fue descriptivo, transversal, en una muestra compuesta por 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia, se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E, Alpha de Cronbach de .87, teniendo como resultados en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%), concluyendo que más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.

De igual manera, en una investigación de Borré Y, (Colombia, 2014) siendo el objetivo de la investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia), la cual se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención

de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

Al mismo tiempo, a nivel nacional, obtenemos la investigación de Castillo, N (Sullana 2016) que tuvo como objetivo conocer las percepciones y expectativas de los pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intermedios del Servicio de Medicina en cuanto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera. La investigación fue de tipo cualitativa, utilizó el método de historia de vida. La muestra estuvo conformada por 06 personas hospitalizadas, a las que se les formuló las preguntas norteadoras, ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería? y ¿Cuáles son las expectativas del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería? Luego se procedió a las transcripciones de cada una de las entrevistas y posteriormente se establecieron cuatro categorías, llegándose las siguientes conclusiones: En relación a la fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería, el profesional adquiere un compromiso ético con el paciente al desarrollar el sistema de valores humanístico – altruista. En relación a la seguridad en el cuidado, la enfermera lo aplica con un enfoque físico, más no psicológico. En relación a la capacidad de respuesta en el cuidado, las enfermeras tienen la experticia adecuada, brindando un cuidado oportuno y eficiente. En relación a la empatía en el cuidado, las enfermeras la aplican considerando que permiten la relación de ayuda. Neumosur.

Otra de las investigaciones que se relaciona con las variables de estudio es la de Sifuentes, O (Trujillo, 2016). realizada con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. El universo muestral estuvo conformada por 194 usuarios hospitalizados; la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos: la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian. La información fue procesada y organizada en tablas simples y de doble entrada, para el análisis se aplicó la prueba estadística X<sup>2</sup>. Las conclusiones fueron: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8

% tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería. (12)

De igual manera, la investigación de Ramírez, C (Trujillo, 2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre cuidado humanizado del servicio de hospitalización y la satisfacción del usuario externo del Hospital Florencia de Mora, Trujillo 2019. De enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño correlacional transversal, muestra censal por conveniencia del investigador de 50 usuarios externos atendidos en el servicio de hospitalización seleccionados por muestreo no probabilístico, se utilizó la técnica de encuesta con dos cuestionarios estructurados en 47 ítem con escala de medición tipo Likert, se realizó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach y la validación de contenido por juicio de tres expertos, el procesamiento de información y la contrastación de las hipótesis se hizo con la distribución estadística Tau-b de Kendall y Rho de Spearman por ser datos no paramétricos a través del software SPSS 23. El 78.0% de la muestra perciben un nivel bueno en el cuidado humanizado del servicio de hospitalización y en satisfacción del usuario externo. Valor Tau-b de Kendall es 0.433; valor del coeficiente Rho de Spearman es 0.451 (positiva moderada), sig. de correlación de 0.001 menor al 1% de sig. estándar ( $P < 0,01$ ), lo que indica que existe una relación positiva muy significativa entre el cuidado humanizado del servicio de hospitalización y la satisfacción del usuario externo del Hospital de Florencia de Mora, 2019.

Todos estos trabajos de investigación hacen referencia al cuidado de enfermería partiendo de la teoría de Jean Watson, la cual respalda la necesidad de integrar las diferentes áreas del actuar enfermero, siendo estas: gestión, asistencia, formación, docencia e investigación. El cuidado de enfermería es “una clase especial de cuidado humano que depende del compromiso moral de la enfermera, de proteger y realzar la dignidad humana”, lo que permitirá trascender el cuidado

humanizado que brinda el profesional de enfermería en la práctica diaria. Guerrero, R (Lima, 2015)

Watson J (Rio de Janeiro, 2009), resalta la teoría en un ideología de innovación “fundamentando que una manifestación es inigualable en su interacción bilateral y vigente en el universo que lo envuelve”. Por consiguiente, su teoría simboliza una responsabilidad profesional y una motivación fundamental en el proceso de cuidado; basadas en normas éticas y en un enfoque humanista.

De igual manera, su Teoría del Cuidado Humano se basa en la correlación entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, moral, y ético de la enfermería.

Así mismo, mantiene que el Cuidado Humano alcanza una responsabilidad ética, ya que el cuidado va más allá de un diagnóstico o medicamento, la experiencia (Mostrando interés profundo a la persona). De igual manera, es compromiso de los profesionales de la salud, optimizar la calidad de subsistencia de los individuos, estando sumido en educación de cada cuidado brindado, y así mejorar la apreciación de los pacientes en proporción al cuidado humanizado. Muñoz, Y, Coral, R (Colombia, 2009)

Por otro lado, Raile (Carolina del Norte, 2015) precisa el propósito de la Enfermería como el cuidado, debiendo estar enmarcado en labores e intervenciones con un principio científico y humanista, amparado en modelos teóricos que dirijan la disciplina y la práctica profesional. Estos modelos dan pase al desarrollo positivo y correcto de la profesión de enfermería, ya que conllevan la interconexión de un acumulado de conocimientos que optimizan la destreza de las enfermeras en las diversas áreas a desarrollarse.

Así mismo, Según Kérouack (España, 1996), los cuidados de enfermería se emparejan por ser el resultado del análisis, investigación y pensamiento crítico adecuados, con un nivel alto de aptitudes científicas, técnicas, creativos, flexibles, pero también, de una gran entrega en mejorar el trato humano con los individuos que se hallan en situaciones de salud-enfermedad.

Así como éstas teorías mencionadas, hay muchas más que definen el cuidado de enfermería en los diversos espacios de un establecimiento de salud, y todas coinciden en brindar un trato humanizado; sin embargo, el contexto en el que han sido sometidos el personal de salud y sobretodo las enfermeras en el año 2020, es muy diferente a los contextos en los que se presentan estas teorías; sin embargo el cuidado de enfermería no debe verse alterado pues la atención sigue siendo al mismo usuario: el paciente.

La actual pandemia de COVID -19, producida por una cepa mutante de coronavirus el SARS-CoV-2, ha fomentado en todo el mundo, en el siglo 21, una severa crisis económica, social y de salud, nunca antes vista. El virus SARS-CoV-2 es muy contagioso y se transmite rápidamente de persona a persona, a través de la tos o secreciones respiratorias, y tener un trato cercano con personas afectadas por una enfermedad; las microgotas que se emiten de las vías respiratorias de más de cinco micras, son capaces de alcanzar a una distancia de dos metros o más, y las manos contaminadas con estas secreciones seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos. Hung L (Hong Kong, 2003)

Estas infecciones respiratorias agudas (como fue catalogada inicialmente el COVID – 19); usualmente inicia uno o dos días antes del comienzo de los síntomas y se prolonga por varias semanas, siendo mayor en los procesos más complicados para su salud. Entre los factores de riesgo para enfermedad severa y que ha causado muchas muertes, se ha identificado que la edad avanzada es tal vez el principal. Dentro de los factores que también están asociados son las comorbilidades, generadas por los estilos de vida inadecuados, desarrollando enfermedades como diabetes, hipertensión, enfermedades cardiovasculares y cáncer. Zhou, F, Yu, T (Wuhan, 2020)

Dichas comorbilidades es lo que conlleva que el paciente requiera de un tratamiento más especializado que sólo se puede brindar en un Hospital, pues amerita recibir oxígeno y recibir cuidados que ayuden a mejorar su salud. Todos los pacientes hospitalizados reciben cuidados de enfermería desde el ingreso hasta su alta y/o muerte; por lo tanto es importante conocer la percepción del paciente identificando si realmente el cuidado brindado permite recuperar su estado de salud.

Entonces, siguiendo un orden de temas, e investigando la otra variable de la investigación, se define percepción como proceso por el cual se producen e interpretan los datos sensorios entrantes para extender una razón de sí mismo y de los entornos. Así mismo, la percepción es una sucesión biocultural, pues por un lado obedece de los estímulos corporales y emociones implicadas; pero por otro lado, de la elección y formación de las provocaciones y emociones; por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe, los conocimientos, sus necesidades, intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa. Bruning, R (España, 2005)

Robbins y Coulter (México, 2005) describen a la percepción como un “proceso que permite que los individuos aprecien a su ambiente, descifrando sus impresiones sensoriales. Las personas pueden observar las mismas cosas, pero todos la perciben de manera diferente”. Por lo tanto, para que el proceso de percepción se llevé a cabo es importante que actúen 3 elementos: la persona que percibe, el objeto que se percibe y el contexto en el que se lleva a cabo.

Dichos elementos se desarrollan constantemente en la vida diaria del personal de salud, es por ello que es importante saber la percepción que tienen los pacientes con respecto a su actuar, sobretodo de la enfermera que está en constante contacto con ellos, las 24 horas del día, desde el inicio hasta su último aliento de las personas, es así que, resulta necesario que cada enfermera conozca la percepción que tiene el paciente frente a las conductas y actitudes que brinda, para que le permita autoevaluarse y mejorar la atención que brinda; y por ende obtener un reconocimiento personal, profesional y social.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación:**

La investigación tuvo un enfoque cualitativo, el cual es un estudio que aporta una explicación del fenómeno estudiado, así mismo, resalta su esencia, y el comportamiento de las variables. De igual manera, este tipo de investigación aporta técnicas especializadas para obtener respuestas a profundidad acerca de lo que las personas estén pensando o sintiendo, es de índole interpretativa y suele aplicarse en pequeños grupos de personas, garantizando su participación activa durante todo el proceso. Salgado, L (Lima, 2007)

Al mismo tiempo, fue de tipo aplicativo, analítico – interpretativo, con un diseño de estudio de caso; pues se centraliza en el estudio de la representación de las acciones de las personas y de la interacción con su entorno. Además el estudio de caso, definido por Pineda (EEUU, 1999), como una indagación a profundidad que ejecuta el investigador para intentar comprender y analizar las situaciones presentadas y poder dar solución a un problema.

Basándose en estas teorías, este enfoque metodológico le permitió a la investigadora narrar de manera meticulosa las percepciones de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado de enfermería que recibieron en el área COVID – 19 del Hospital Provincial de Cascas, además permitió analizar y comprender el contexto de todas estas percepciones, así como la comunicación no verbal (observación de gestos).

#### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

**Categoría I: Valoración del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado**

***Sub - Categorías:***

1. Cuidado de enfermería satisfactorio ante una nueva enfermedad
2. Comunicación asertiva y segura paciente – enfermera

**Categoría II: El cuidado de enfermería basado en la empatía y amabilidad**

### **3.3. Escenario de estudio:**

El escenario donde se desarrolló el estudio fue en el Hospital Provincial de Cascas - Minsa, específicamente el área de hospitalización del área COVID-19. Este establecimiento de salud es de categoría II-1, siendo reconocido como tal con la Resolución Gerencial Regional N° 1345 - 2011-GRLL-GGR/GRS, de fecha 06 de octubre del año 2011. Por su nivel de categoría la atención es de 24 horas y es el punto de referencia para los 15 centros de atención al usuario de 1° nivel de atención que hay en la Provincia Gran Chimú.

Desde el año 2011 hasta la fecha asumieron con responsabilidad y compromiso la Dirección de dicho nosocomio aproximadamente 10 médicos, siendo los que más resaltaron: M.C. Gilmer Méndez Arteaga, M.C. Ciro Muñoz Cruzado, M.C. Ludwin Mendoza Rodríguez, M.C. Eric Campos Flores, Lic. Enf. Luz Elena Quiroz Cueva, Dr. Segundo Hernández Vigo, Dra. Yasmin Sánchez Hidalgo, M.C Carlos Aznarán Azabache, M.C. Andy Sagastegui Sánchez.

Hoy en día el hospital cuenta con diversas áreas de especialidades como: Imagenología: rayos X, Central de Esterilización; servicios por consulta externa el cual está conformado por: Medicina General I y II, CRED – Inmunizaciones, Obstetricia, Psicología, Ginecología, Pediatría, Oftalmología, Farmacia, Laboratorio; así como también servicios de hospitalización y Emergencia.

En el año 2020, debido a la pandemia por COVID – 19, el Hospital Provincial de Cascas tuvo que reestructurarse tanto en infraestructura como en los servicios. Se instaló un área exclusiva para atención al paciente con sospecha y diagnóstico confirmado de COVID, como triaje diferencial, sin embargo, por la gran demanda de usuarios con dicha patología se vio en la necesidad de implementar un área de Hospitalización con 09 camas de observación, con el fin de estabilizar al paciente y sea referido a la ciudad de Trujillo.

Actualmente, el Hospital cuenta con 14 enfermeras, de las cuales 04 pertenecen al área COVID-19, quienes se encargan de brindar la atención el área de Hospitalización COVID-19, seguimiento a pacientes sospechosos o confirmados

en su domicilio e investigación epidemiológica. Así mismo, cuenta con 03 médicos y 02 técnicos de enfermería.

### **3.4. Participantes**

Los sujetos de investigación fueron los pacientes que han estado hospitalizados en el Hospital Provincial de Cascas con diagnóstico de COVID – 19 confirmado durante los meses de Junio – Agosto. Así mismo, se consideró este diagnóstico porque es el área del Hospital que ha presentado mayor estrés, monotonía por la sobrecarga laboral que ha tenido el personal de salud, contribuyendo con estos factores externos a verse deshumanizado el cuidado.

Así mismo, para un mejor abordaje se establecieron criterios de inclusión, los cuales fueron: permanencia en el área de Hospitalización por más de 2 días, ya que se pueden percibir y comparar la atención por uno u otro personal de salud; pacientes que acepten participar de manera voluntaria. Teniendo en cuenta estos criterios, han sido 10 los participantes que se seleccionaron para la investigación.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos, se utilizó la entrevista semiestructurada, según Flick, (Madrid, 2007), parte de preguntas previamente planteadas que se ajustan a los entrevistados de una mejor manera, además tiene como ventaja motivar al entrevistador a repreguntar, reduce formalismos e incluso aclarar algunos términos o ambigüedades. Así mismo, afirma que, “se relaciona con la perspectiva de que es más factible que los entrevistados manifiesten sus puntos de vista de manera abierta, que en una entrevista pautada o un interrogatorio”.

De igual manera, Pineda define que la entrevista puede ser de dos tipos, exploratoria, en la cual el tema no está bien prescrito por lo tanto la información que se espera recoger es muy abierta; y de profundidad, cuando el investigador tiene bien definido el tema a abordar y sabe la información que le interesa recoger.

Es por ello, que en este caso se tuvo el tema y objetivos bien precisados, por ello el investigador optó en desarrollar la investigación con una entrevista

semiestructurada a profundidad, junto a la observación no participante, lo cual se registró en el diario de campo sirviendo como complemento para interpretar de una mejor manera las experiencias y percepciones de los usuarios para posteriormente analizarlas.

La entrevista semiestructurada de la investigación constó de 10 preguntas, con el objetivo de motivar al entrevistado a expresarse con libertad mientras que la entrevistadora captaba todas sus manifestaciones mediante una grabadora. Cabe resaltar que dichas preguntas fueron realizadas con anticipación, contemplando dos partes: informativa, en la cual se solicitó algunos datos generales como el pseudónimo, edad, servicio donde estuvo hospitalizado, tiempo de hospitalización, fecha de recojo de información; y la segunda parte que fue el listado de preguntas y las posibles repreguntas.

### **3.6. Procedimiento**

Consecutivamente a la elección y elaboración del instrumento de la investigación, se procedió a la validación del instrumento (entrevista) por 03 juicios de expertos y 3 entrevistas pilotos a pacientes con los mismos criterios de inclusión pero que no han participado de la investigación. De acuerdo a ello, se realizó unas cuantas modificaciones al instrumento para una mejor recopilación de la percepción de los pacientes.

Una vez validado el instrumento de la investigación se procedió a aplicarla en los sujetos de investigación, no sin antes solicitar el permiso correspondiente a la entidad que iba a ser escenario de la investigación, por ello se ingresó la resolución de aprobación de proyecto de tesis y una copia del mismo, para que sean evaluados por el Departamento de Docencia, Capacitación e Investigación a través de la responsable del área de la Red de Salud Gran Chimú.

Una vez concedida la autorización, se procedió a solicitar el padrón de hospitalizados en el área COVID-19 durante los meses de Junio a Agosto para elegir a los participantes. Posterior a ello se procedió a buscarlos y entrevistarlos precedente a la firma de su asentimiento y explicarles la metodología de la entrevista, así mismo, que se haría uso de una grabadora, respetando en todo

momento la confidencialidad y el derecho de abandonar la participación si así lo quisiera.

Cada entrevista tuvo una duración más o menos de 20 min, desarrollándose en un lugar tranquilo y libre de interrupciones. La entrevistadora en todo momento observó a los sujetos de investigación para luego plasmar en el diario de campo todos los gestos y comunicación no verbal obtenida durante la entrevista.

Finalmente, se procede con el análisis y estructuración de la información obtenida en las entrevistas, agrupando las ideas para poder generar las categorías y subcategorías teniendo en cuenta que respondan a los objetivos de la investigación; para posterior a ello realizar el cruce y confrontación con la literatura.

### **3.7. Rigor científico**

Todas las investigaciones deben fundamentarse en los criterios de rigor científico, los cuales han sido tomados en cuenta en esta investigación: credibilidad, confirmabilidad y transferibilidad. Paz, M (Murcia, 2000)

**Credibilidad:** se consiguió a través de las entrevistas mediante conversaciones y observaciones con los sujetos de estudio, recolectando información mediante la percepción de lo que ellos piensan y sienten. En la investigación, en todo momento se buscó obtener lo verdadero, analizando de manera exhaustiva las percepciones sobre la atención del personal de enfermería en la Hospitalización COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas, lo cual se corrobora en las transcripciones.

**Confirmabilidad:** representa la destreza de que cualquier investigador pueda basarse en el recorrido que el investigador original trazó, para lo cual fue necesario elaborar un expediente de las decisiones que se obtuvieron en la investigación, permitiendo así que otro investigador haga una búsqueda exhaustiva de datos y pueda llegar con facilidad a conclusiones similares que el investigador original.

**Transferibilidad:** este criterio consiste en mostrar toda la trayectoria metodológica que se siguió para que otro investigador pueda seguirla, pero con la diferencia que es en contexto o realidades similares, es decir que se pueda ser

transferido en otras tramas. Es por ello, que en esta investigación se describió con esmero todos los aspectos de tal manera que pueda ser utilizada por el mayor número de investigadores.

### **3.8. Método de análisis de datos**

El método de análisis por el cual fueron evaluados los datos conseguidos fue mediante análisis de contenido, siendo este un proceso de identificación, codificación y categorización de los ejes de datos. Polit, D, Hungler, B (España, 2000).

Es así, que en la investigación se analizó las percepciones por unidades significativas, agrupándolas por colores y según variables y logro de objetivos, para luego convertirlas en categorías que en este caso fueron 2, teniendo una de ellas sub categorías para una mejor explicación de los discursos, los cuales fueron analizados y contrastados con diferentes literaturas, de acuerdo a las normas determinadas por la escuela de Post grado de la universidad, para posteriormente ser publicado como tesis y artículo científico para facilitar la difusión de resultados.

### **3.9. Aspectos éticos**

Durante la investigación se ha tenido en cuenta y se han aplicado los principios de Bioética Personalista según Elio Sgreccia.

El principio del valor fundamental de la vida humana, según el cual la vida humana es inviolable; durante la investigación prevaleció este principio respetando la dignidad de los sujetos de investigación, protegiendo sus derechos y manteniendo su bienestar físico y psicológico. Todo ello se tuvo en cuenta al momento de realizar la entrevista, intentarlo en todo momento no dañar sus susceptibilidades y evitando que sientan temor por ello se mantuvo el anonimato.

En segundo lugar, el principio de La Libertad y Responsabilidad, basado en que toda persona tiene derecho y libertad en elegir o conceder o no una

intervención, aunado a ello queda bajo su responsabilidad la toma de decisión. Durante la investigación se respetó este principio pues todos los participantes tuvieron la libertad de elegir y tomaron la decisión de participar o no en la investigación, adjudicándole responsabilidad de dicha elección mediante la firma de un consentimiento informado (posterior a su explicación) y brindando sus percepciones de manera veraz.

Por último, se tuvo en cuenta el principio de Subsidiariedad y Socialización, en el cual sustenta que cada persona tiene responsabilidad de velar por su estado de salud y la de los demás. En esta investigación, se consideró a la persona como origen y fin de la sociedad, así mismo, con su participación colaboró en obtener resultados que permitirían enriquecer y mejorar la profesión de enfermería, repercutiendo así en su salud y en la de los demás.

Por otra parte, se tuvo bien a considerar los principios de Belmont, para protección y bien de los sujetos de investigación como: Respeto por las personas, consistiendo en que todas las personas deben ser tratadas como autónomos y únicos, Beneficiencia, pues siempre debe respetarse la ética y respetar las decisiones de toda persona protegiéndolas del daño, y por ultimo consentimiento informado lo cual genera el respeto a los sujetos de investigación en la medida de sus capacidades.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Después de describir y analizar los discursos obtenidos de los pacientes que estuvieron hospitalizados en el área COVID-19 del hospital Provincial de Cascas, con la finalidad de estipular la percepción sobre el cuidado de enfermería recibido durante su estadía, se establecieron las siguientes categorías y sub categorías:

##### **Categoría I: Valoración del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado**

###### ***Sub - Categorías:***

1. Cuidado de enfermería satisfactorio ante una nueva enfermedad
2. Comunicación asertiva y segura paciente – enfermera

##### **Categoría II: El cuidado de enfermería basado en la empatía y amabilidad**

#### **I. VALORACIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERIA DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO**

El ser humano cuando sufre enfermedades, accidentes o se deteriora su salud requiere de cuidados profesionales que mejore su estado y/o se logre a adaptar al cambio que está atravesando. En este proceso nuevo para cada persona surgen instantes de incertidumbre por la ignorancia y los procedimientos a los que serán sometidos, y más que todo en una nueva enfermedad como ha sido el COVID – 19; tanto para el experto en salud y para el usuario; y es aquí donde la enfermera cumple un papel importante pues es la que permanece durante las 24 horas con el paciente y la familia.

La enfermería según la teoría de Watson “es una ciencia y arte humano que investiga la práctica salud - enfermedad mediante un trato profesional, personal, científica y moral”. Es así que las metas de dicha ciencia están asociadas al cuidado de la persona en todas sus dimensiones que surgen de la interacción con el paciente, creando experiencias en cada uno de ellos dejando percepciones positivas o negativas, marcando una

trascendencia o repercusiones en cada persona, enfermera e institución donde se brinda el servicio; por tanto se buscó conocer la percepción del paciente en cuanto al cuidado del personal de enfermería en el área de Hospitalización COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas, así como la valoración que le atribuyen a la manera de realizar las intervenciones y reconocimiento del cuidado como una atención integral. Esta percepción del cuidado es catalogada como satisfactorio, eficaz o de calidad; o caso contrario como desagradable, generando quejas e inconformidad en los pacientes; todo ello es muy significativo en el actuar enfermero que se explicará mejor en las siguientes sub categorías:

### **1.1. Cuidado de enfermería satisfactorio ante una nueva enfermedad**

Para cuidar es necesario y de suma importancia poseer conocimiento que le admitan a la enfermera ser valorada y reconocida por el paciente como una persona especialista en el cuidado de la salud, más aún si está viviendo un proceso desagradable como lo es una enfermedad nueva, por lo que se espera, que se compruebe el actuar enfermero mediante el trato cálido, amable y afectivo en las interacciones enfermera – paciente, ya sean complejos o muy cotidianas, y sean reconocidas como cualidades que le dan sentido al cuidado de enfermería.

El cuidado humanizado representa “el quehacer de enfermería, basado en valores humanísticos con el fin de satisfacer las necesidades de los pacientes y mejorar su calidad de vida”. Urra E, Jana A (Chile, 2011), en ese sentido manifiestan sus percepciones de la siguiente manera: *“Estoy totalmente satisfecho con el cuidado de las enfermeras y mi eterno agradecimiento con el personal de salud” (Flor), “Nos cuidaron muy bien. Siempre nos permitían comunicarnos con nuestras familias y estaban atenta a todo lo que necesitábamos” (Jasmin), “Fueron muy amables y comprensivas, sobre todo porque había temor. Estoy muy satisfecho con el cuidado que me han dado en el hospital, todo el personal de salud de verdad es un héroe” (Clavel).*

Como se puede apreciar, hay una percepción bastante satisfactoria de lo que significa el actuar de la enfermera con el paciente, ellos son capaces de valorar y estimar la calidad del hacer las cosas bien, resaltando en todo momento la disposición de brindar un buen trato de manera holística, especialmente ante el temor que atraviesan al estar hospitalizados con un diagnóstico de una enfermedad nueva, en la cual la recuperación es incierta y donde la letalidad ha sido tan alta.

La relación enfermera – paciente, es la interacción y comunicación asertiva que existe en el cuidar diario de la enfermera, por ello es precisada como ciencia y arte del cuidado y su cuidado está dirigido desde un aspecto biopsicosocial y espiritual de manera oportuna y de calidad. Mejía, M. (Colombia, 2008). Cada uno de los participantes percibe y se siente atraído por la buena actitud de las enfermeras, porque responden a la humanidad del otro, a sus necesidades como personas biopsicosociales y no como a un número de cama o a la persona COVID-19 positivo.

Así mismo, las percepciones satisfactorias que han tenido los pacientes durante su estadía hospitalaria se refleja en su mejoría y en sus ganas de vencer la enfermedad y lo manifestaron de la siguiente manera: *“Claro, el cuidado que me brindaron fue muy bueno que logré salir rápido de esta enfermedad” (Clavel), “Sí, por supuesto. Siempre estuvieron pendientes de nuestras necesidades y eso ayudó a mejorar, son realmente ángeles” (Margarita).*

Los discursos evidencian la influencia que tiene el cuidado holístico de enfermería en la recuperación de la salud del paciente, demuestran que valoran el empalme que la enfermera tiene con ellos, que refuerzan y promueven el cuidado interpersonal, teniendo y demostrando que esta actitud positiva tiene efectos terapéuticos y ayudan a reducir el miedo y la ansiedad, proporcionando bienestar físico, psicológico y sobretodo espiritual, que es lo más importante en éstas épocas de pandemia.

En ese sentido, ver y oír a los pacientes como se expresan del cuidado que han recibido y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad para demostrar el verdadero fin de dicha profesión y llevar de ejemplo a las demás profesiones, sobre todo a las que tienen contacto directo con el paciente y que muchas veces han sido vistos insatisfactoriamente. Siendo así, beneficio para todos los pacientes que reciban un cuidado holístico, coordinado y seguro; siendo indispensable la constante comunicación entre el personal y entre el personal y paciente, lo cual se discutirá en la siguiente sub categoría.

## **1.2. Comunicación asertiva y segura entre enfermera – paciente.**

El diálogo con los usuarios además de darse mediante palabras, también contienen expresiones no verbales, incluso el silencio es considerado como una comunicación. Naranjo, I (Colombia, 2006). Es por ello, que todo profesional de la salud y primordialmente el profesional de enfermería debe adquirir habilidades y destrezas tanto en su formación y en su práctica diaria para saber interpretar lo que un paciente necesita.

Para lograr una comunicación efectiva, según el autor antes mencionado es de suma importancia tener en cuenta la valoración y estudio de ciertas características como la edad, el sexo, la religión, pues eso permitirá acercarse más al paciente y lograr una comunicación asertiva y segura, ejerciendo habilidades y destrezas como brindarle un simple gesto o un saludo; así mismo, se podrá interpretar los gestos de dolor, de miedo, que tenga el paciente y ello nos permitirá identificar cuáles son sus necesidades que debemos tratar con suma urgencia. Es así, que ante lo descrito la comunicación enfermera – paciente en la hospitalización del área COVID-19 ha sido asertiva, pues así lo han manifestado los participantes: *“La enfermera ha sido muy buena y cada vez que nos colocaba algún medicamento me explicaba para que era” (Girasol), “Si, la enfermera me explicaba todo lo que estaba pasando, porque me imagino que veía que*

*tenía miedo. A pesar de que tenía mascarilla y no se podía ver la sonrisa, se notaba que sonreía” (Rosa).*

Como se puede visualizar en las entrevistas realizadas, los pacientes tienen percepciones asertivas, demostrando que el personal de enfermería fomenta un ambiente ideal y satisfactorio, y lo hacen de diferentes maneras y no todas implica la comunicación verbal, porque parte desde conocer y llamarlos por su nombre, darles confianza para que expresen sus temores, recibirlos y siempre brindarles una sonrisa, tener contacto visual, siempre que sea viable tratar de tranquilizarlos y evitar que se depriman, más aún si tiene un diagnóstico de COVID-19 positivo pues el temor es mayor al ser una enfermedad nueva, y sobretodo lo más importante, siempre mantener comunicación con la familia pues cumplen un rol importante en la mejoría del paciente.

De la misma manera, uno de los papeles más importantes entre la comunicación enfermera – paciente, es darle autonomía al paciente en tomar decisiones sobre su enfermedad, Henderson V (Colombia, 2000), dándole a conocer todo sobre ella y es lo que han venido realizando las enfermeras del área COVID -19 aun no siendo tan favorables la evolución del paciente.

Cabe resaltar que, para brindar un cuidado completo y holístico, es de suma importancia, establecer una comunicación asertiva y efectiva utilizando términos claros y que sean entendibles, estando dispuesta siempre a resolver las dudas y a entablar un diálogo con el paciente. De igual manera, es de suma importancia saber escuchar y reconocer al paciente tal y como es, pues ello permitirá crear un clima de confianza, satisfacción, seguridad y apoyo mutuo con el fin de lograr restablecer su salud y vencer la enfermedad.

## II. EL CUIDADO DE ENFERMERÍA BASADO EN LA EMPATÍA Y AMABILIDAD

Hojat, M (México, 2012) define el término empatía proviene del griego *empátheia*, que tiene un significado de valoración de los sentimientos de otra persona. Moser D (España, 2003) sin embargo, en la profesión de enfermería, se define como la capacidad de apreciar y comprender las rutinas, experiencias e inquietudes del paciente.

Es así, que la relación entre la enfermera – paciente debe ser única y generar ayuda, pues debido a la cercanía y la permanencia durante horas (turnos de 12 horas) con el paciente, puede distinguir y percibir las necesidades del mismo, buscando siempre ponerse en su lugar y dando respuesta que ayuden a disminuir y/o mejorar sus necesidades. Este adiestramiento de comprender lo que el paciente está sintiendo o pensando debe ser de mucho interés del profesional de la salud, ya que son los llamados a mejorar la salud de manera integral y biopsicosocial. Es así que, los pacientes hospitalizados han descrito el cuidado recibido: *“El cuidado en el hospital estuvo muy bien a pesar que solo había una enfermera para varios pacientes, siempre nos trataban con amabilidad” (Flor), “El trato estuvo muy bien, siempre estaban pendientes de nosotros, preguntando si algo nos dolía o preocupaba” (Clavel), “Me han tratado como si estuvieran atendiendo a su mamá o algún familiar porque en todo momento me daban ánimos, a pesar que en ese momento sólo había una enfermera para 7 pacientes” (Tulipan).*

Claramente, se puede apreciar el buen trato que se ha venido brindando por el profesional de enfermería, y ello facilita a establecer relaciones terapéuticas basadas en la comprensión y la comunicación, permitiendo así mejorar el cuidado y generar un ambiente de confianza y amabilidad para el paciente, además de motivar la práctica profesional. Blomberg, K (España, 2016). Todo ello, es muy satisfactorio para la institución y sobre todo para las enfermeras que laboran en dicha área,

porque a pesar que es una enfermedad nueva han estado a la altura dándole seguridad, confianza y un buen trato al paciente.

Es así, que los cuidados basados en los códigos de ética, y en los principios del actuar enfermero, permiten fortalecer la construcción de la confianza en sí mismo, y por ende ser reconocidos e incentivando a los pacientes a tener confianza en el Hospital, el cual muchas veces ha sido rechazado; sin embargo hoy en día, en las percepciones el 80% de pacientes que han sido hospitalizados en el área COVID-19 manifiestan con seguridad que de volver a requerir una hospitalización estarían dispuestos a internarse en el Hospital Provincial de Cascas: *“Sí me hospitalizaría, porque sé que cuidarán de mi como si fuera su familiar” (Tulipan), “Sin dudarlo, volvería a ponerme en manos de las enfermeras del Hospital de Cascas porque son muy amables, incluso cuando venían a visitarme a mi casa” (Margarita), “Por supuesto que me hospitalizaría ahí” (Clavel).*

Según las percepciones obtenidas, se puede evidenciar con gran satisfacción lo que se puede lograr tan sólo con ser amable y empático, se logra un cuidado holístico de calidad y es muy agradable saber que los pacientes te recordarán con mucho gusto y respeto, porque se actúa de manera correcta, tratando siempre de mejorar e innovar. Todo el cuidado enfermero está basado en un Plan de Atención en el cual se aplica el método científico, y que no siempre está plasmado en un papel, sino se muestra con las acciones y actitudes para y con el paciente, con compromiso y esmero para que las intervenciones a realizar siempre sean lo más correctas posibles.

## V. CONCLUSIONES

1. Los pacientes que estuvieron hospitalizados en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas, describen y perciben el cuidado de enfermería de manera satisfactoria, resaltando en todo momento la amabilidad, empatía y buen trato durante su estancia hospitalaria.
2. El actuar enfermero es percibido por los pacientes como oportuno y de calidad, demostrando siempre profesionalismo y gusto por el trabajo que realizan aún bajo el estrés y sobrecarga laboral a la que están sometidos por la pandemia.
3. El personal de enfermería del área COVID-19, brinda un cuidado holístico, abordando a la persona de manera integral, con el fin de mejorar su salud biopsicosocial, dejando intervenir a sus familias que han sido de gran ayuda en su pronta mejoría.
4. Los pacientes apreciaron el cuidado de enfermería como ayuda y soporte en su recuperación, brindándoles ánimo, seguridad y confort en todo momento mediante la comunicación asertiva y la confianza.
5. Hay un agradecimiento profundo y sincero de los pacientes hacia las enfermeras, por su buen actuar y la equidad que han tenido con todos los pacientes, pero sobre todo por su entrega y compromiso con la salud.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A las enfermeras, basar y considerar su actuar como primordial en la mejoría de los pacientes hospitalizados, debiendo estar cimentado en las teorías del cuidado y considerando en todo momento a la persona como un ser biopsicosocial, y de igual manera, brindar una comunicación asertiva que genere confianza, mediante un trato amable, empático y satisfactorio.
2. A las instituciones de salud, valorar la percepción de los pacientes y ser considerados como una fuente valiosa para construir planes de mejora continua que tengan como objetivo que la atención brindada sea de calidad; así mismo, valorar y empoderar a la enfermera como el máximo cuidador de la estancia hospitalaria brindándole las facilidades y motivaciones para continuar y mejorar su atención.
3. A los pacientes, conocer y empoderarse sobre sus derechos a obtener una atención digna y un cuidado humano, pero también a asumir con responsabilidad su autocuidado. Además, a expresar sus percepciones con naturalidad acerca del cuidado que recibe pues todas son de suma importancia para un mejor desarrollo de la sociedad.

## REFERENCIAS:

1. Blomberg, K., Griffiths, P., Wengström, & Bridges, J. (2016). Interventions for compassionate nursing care: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 62, 137–155. <https://doi.org/10.1016/J.IJNURSTU>
2. Borré Y (2011) Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla. Colombia.
3. Bruning R. (2005) Psicología cognitiva y de la instrucción.
4. Castillo f, n. (2017) Percepción y expectativas de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería en Ucin–Medicina - Sullana, 2016. Piura. Obtenido de:[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7994/Cuidado\\_De\\_Enfermeria\\_Paciente\\_Adulto\\_%20critico\\_Castillo\\_Figueroa\\_Nelly.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7994/Cuidado_De_Enfermeria_Paciente_Adulto_%20critico_Castillo_Figueroa_Nelly.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
5. Castillo E. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Rev Colombia Médica*. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309>
6. Espino, D. A. (2013). Enfermería y sus resonancias del cuidado en el niño hospitalizado. Trujillo.
7. Flick U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata Paideia; p. 89-109.
8. Font O, MA. (2020) El valor de las enfermeras en tiempo de COVID-19: una mirada desde la salud pública. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7643618/>
9. García, M. (2019). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el Servicio de Cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, PIURA, PERU. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1620/ENF-GAR-CAL-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Guerrero R, R (2015). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.
11. Henderson V. (2000). Podemos dar un papel esencial a los pacientes. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105218294010.pdf>

12. Hernández S, R. (2014) Metodología de la Investigación. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
13. Hojat M. (2012). Empatía en el cuidado del paciente: antecedentes, desarrollo, medición y resultados. México D.E: El Manual Moderno. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v35n2.66941>
14. Hung L,S. (2003) The SARS epidemic in Hong Kong: what lessons have we learned
15. Izquierdo M.E (2015) Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enfermer vol.31 no.3 Ciudad de la Habana jul.-set.
16. Kérouack S, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. (1996) El Pensamiento Enfermero. España: Elsevier Doyma
17. Marriner A, Raile M. (2014) Modelos y Teorías en Enfermería. 8th ed. España: Elseiver.
18. Mejía M.(2008). Significado del cuidado de enfermería para el paciente en estado de cronicidad. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962008000400002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962008000400002&lng=es).
19. Ministerio de Sanidad y Consumo (2019). Enfermedad por nuevo coronavirus, COVID -19. Dirección general de salud pública, calidad e innovación. [acceso 22 oct. 2020]. Disponible en: [https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Informacion\\_inicial\\_alerta.pdf](https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Informacion_inicial_alerta.pdf).
20. Moser DK, Chung ML, McKinley S, Riegel B, Cherrington CC (2003). Critical care nursing practice regarding patient anxiety assessment and management. Intensive Crit Care Nurs. Available from: DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0964-3397\(03\)00061-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0964-3397(03)00061-2)
21. Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. (2009) Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería
22. Naranjo I. (2006), La comunicación con los pacientes. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v24n1/v24n1a10.pdf>

23. Neumosur (2020) Asociación de Neumología y Cirugía Torácica del Sur (Artículo). Virgen de la Cinta. 21 Edif. Presidente B2, 11°C - 41011 Sevilla. Obtenido de: <https://www.neumosur.net/>
24. Niño, D.R. (2017) . “Percepción Del Paciente Sobre El Cuidado Enfermero. Una Evaluación Desde Los Postulados De J. Watson. Servicio De Medicina, Hospital li-1 Minsa. Lambayeque. Obtenido de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1777/1/TM\\_Ni% c3% b1oDiazRoxana.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1777/1/TM_Ni%c3%b1oDiazRoxana.pdf)
25. Ortega M. (2009) Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería. Enfermería Global. Disponible en: [http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/265067/mod\\_resource/content/1/MANUAL\\_DE\\_EVALUACION\\_DEL\\_SERVICIO\\_DE\\_CALIDAD\\_EN\\_ENFERMERIA.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/265067/mod_resource/content/1/MANUAL_DE_EVALUACION_DEL_SERVICIO_DE_CALIDAD_EN_ENFERMERIA.pdf)
26. Organización Mundial de la Salud (OMS) (2001). Guía de evaluación de la Salud Disponible en: <http://www.ministeriodesalud.go.cr/gestoresensalud/derechos%20humanos/jovenes/evaluaservcalidjoven.pdf>.
27. Paz M. (2000) Criterios de validez en la investigación cualitativa: de la objetividad a la solidaridad. Revista de Investigación Educativa, Vol. 18, n.º 1, págs. 223-242. Disponible en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/45190/1/Criterios%20de%20validez%20en%20la%20investigacion%20cualitativa%20de%20la%20objetividad%20a%20la%20solidaridad.pdf>. Acceso el 10.10.2018
28. Polit D, Hungler B. (2000). Investigación científica en ciencias de la salud. [Libro electrónico]. España: McGraw-Hill Interamericana, Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=QcVPAAAACAAJ&dq=Investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+en+ciencias+de+la+salud&hl=es419&sa=X&ved=0hUKEwj724-zo6fTAhVINiYKHZt1AhoQ6AEIKDAB>
29. Raile M. (2015) Nursing Theorists and Their Work. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=l7stDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=22.+Raile+M.+\(2015\)+Nursing+Theorists+and+Their+Work&ots=yWrK0TRSa9&sig=s9DyRLkdqjKimbVbo3t2X1rnyWA#v=onepage&q=22.%20Raile](https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=l7stDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=22.+Raile+M.+(2015)+Nursing+Theorists+and+Their+Work&ots=yWrK0TRSa9&sig=s9DyRLkdqjKimbVbo3t2X1rnyWA#v=onepage&q=22.%20Raile)

%20M.%20(2015)%20Nursing%20Theorists%20and%20Their%20Work&f=false

30. Robbins, Stephen P. Coulter, M. (2005). Administración. 8va Edición. Editorial: Pearson Educación, México.
31. Ruelas, E. (1999). Círculos de Calidad como estrategia de un programa de garantía de la calidad, México.
32. Ruiz J, Tamariz M, Mendez L, (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. México. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
33. Salgado L, AC. (2007) Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos.
34. Segura K, y Miranda C (2012) Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería según la opinión del paciente y enfermera. Disponible en: <http://journals.iztacala.unam.mx/index.php/cuidarte/article/viewArticle/209>
35. Sifuentes L, OG (2016) “Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”. Trujillo.
36. Urra E, Jana A, García M. (2011) Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales.
37. Watson J.(2002). Enfermagem: Ciência humana e cuidar uma teoria de enfermagem. Rio de Janeiro.
38. Zhou F, Yu T, Du R, Fan G, Liu Y, Liu Z, (2020) Clinical course and risk factors for mortality of adult inpatients with COVID-19 in Wuhan, China: a retrospective cohort study

## ANEXOS

### ANEXO 1:

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Percepción de pacientes hospitalizados por COVID - 19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas, 2020.

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION DE VARIABLES	CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS		PREGUNTAS NORTEADORAS	RESPUESTAS DE PARTICIPANTES
<b>Variable 1:</b> <b>Percepción de pacientes hospitalizados</b>	Es el proceso cognoscitivo que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación de actos, personas, u objetos captados a través de los sentidos, para la elaborar juicios en torno a las sensaciones, obtenidos del ambiente físico y social, implica la recepción, representación y comprensión de la información. (Matlin M, )	<b>CATEGORIA I:</b> <b>Valoración del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado</b>	<b>Sub Categoría 1:</b> <b>Cuidado de enfermería satisfactorio ante una nueva enfermedad</b>	Describa ¿Cómo fue el cuidado de Enfermería que recibió en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?	“Nos cuidaron muy bien. Siempre nos permitían comunicarnos con nuestras familias y estaban atenta a todo lo que necesitábamos”
				¿Está Ud satisfecho con el trato y Cuidado de Enfermería recibido en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?	“Estoy totalmente satisfecho con el cuidado de las enfermeras y mi eterno agradecimiento con el personal de salud”
				¿Cómo considera usted que ha sido el cuidado por parte del personal de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas?	“Fueron muy amables y comprensivas, sobre todo porque había temor. Estoy muy satisfecho con el cuidado que me han dado en el hospital, todo el personal de salud de verdad es un héroe”
				Si usted necesita hospitalizarse ¿Lo haría en el Hospital Provincial Cascas?	“Por supuesto que me hospitalizaría ahí”
			<b>Sub Categoría 2:</b> <b>Comunicación asertiva y segura paciente – enfermera</b>	¿Cree Ud que el Cuidado de Enfermería influyó de manera favorable en su mejoría?	“Claro, el cuidado que me brindaron fue muy bueno que logré salir rápido de esta enfermedad”
				¿La enfermera(o) le explicó con amabilidad sobre el tratamiento, procedimiento que le iban a realizar?	“La enfermera ha sido muy buena y cada vez que nos colocaba algún medicamento me explicaba para que era” “Si, la enfermera me explicaba todo lo que estaba pasando, porque me imagino que veía que tenía miedo.
<b>Variable 2:</b> <b>Cuidado de Enfermería</b>	Es el conjunto de funciones que se desarrolla en la atención y cuidado al paciente, cimentadas en la relación interpersonal y el dominio técnico-científico, para comprender a la persona en el proceso salud-enfermedad, que evaluada por el paciente le dará un valor de calidad. (J. Watson) "Proceso heurístico, dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud" (Susan Kérouac, 1996)	<b>CATEGORIA II: El cuidado de enfermería basado en la empatía y amabilidad</b>		¿Considera importante el Cuidado de Enfermería en el área COVID-19?	“El cuidado en el hospital estuvo muy bien a pesar que solo había una enfermera para varios pacientes, siempre nos trataban con amabilidad” “Me han tratado como si estuvieran atendiendo a su mamá o algún familiar porque en todo momento me daban ánimos, a pesar que en ese momento sólo había una enfermera para 7 pacientes”

**ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**INSTRUMENTO: ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**PERCEPCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS POR COVID-19 SOBRE EL CUIDADO DE**  
**ENFERMERÍA DURANTE SU ESTADÍA EN EL HOSPITAL PROVINCIAL DE CASCAS, 2020.**

*La presente entrevista tiene por finalidad identificar, conocer y describir las percepciones de los pacientes con diagnóstico COVID – 19 sobre el cuidado de enfermería que recibieron durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.*

Instrucciones: Se le solicita responder con claridad y amplia libertad cada una de las preguntas de esta entrevista, las mismas que serán de mucha utilidad en el presente trabajo de investigación.

**DATOS DEMOGRÁFICOS:**

**Servicio:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Edad:**

18 – 25 años     25 - 35 años     35 - 45 años     45 - 59 años  
 60 a más años

**Ocupación:** \_\_\_\_\_ **Tiempo de Estadía:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** \_\_\_\_\_ **Pseudónimo:** \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es para Ud el Cuidado de Enfermería?
2. ¿Cómo considera usted que ha sido el cuidado por parte del personal de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas?
3. Describa ¿Cómo fue el cuidado de Enfermería que recibió en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?
4. ¿Cree Ud que el Cuidado de Enfermería influyó de manera favorable en su mejoría?

5. ¿Considera importante el Cuidado de Enfermería en el área COVID-19?
6. ¿Qué aspectos mejoraría usted sobre el cuidado de enfermería recibido durante su estadía?
7. ¿Está Ud satisfecho con el trato y Cuidado de Enfermería recibido en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?
8. ¿La enfermera(o) le explicó con amabilidad sobre el tratamiento, procedimiento que le iban a realizar?
9. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar la atención de enfermería?
10. Si usted necesita hospitalizarse ¿Lo haría en el Hospital Provincial Cascas?

GRACIAS POR SU ATENCION

## **ANEXO 3: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

### **VALIDACION POR EXPERTOS**

#### **EXPERTO N° 01**

#### **DATOS GENERALES:**

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista a profundidad" que hace parte de la investigación "Percepción de pacientes hospitalizados por COVID -19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial Cascas, 2020". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- a) **Nombres y Apellidos del juez:** JHOANA CATHERINE IZQUIERDO ALCANTARA
- b) **Formación Académica:** Licenciada en Enfermería
- c) **Áreas de experiencia profesional:** Enfermera asistencial en áreas de Hospitalización de No Covid y Covid.
- d) **Cargo Actual:** Enfermera asistencial en área COVID
- e) **Tiempo:** 01 año
- f) **Objetivo de la investigación:** Describir la percepción de los pacientes hospitalizados por COVID – 19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas
- g) **De acuerdo con las siguientes preguntas califique cada una de las preguntas según corresponda:**
  - 1. ¿Qué es para Ud el Cuidado de Enfermería?
  - 2. ¿Qué percepción tiene del Cuidado de Enfermería recibido en el Hospital Provincial de Cascas?
  - 3. Describa ¿Cómo fue el cuidado de Enfermería que recibió en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?
  - 4. ¿Cree Ud que el Cuidado de Enfermería influyó de manera favorable en su mejoría?
  - 5. ¿Considera importante el Cuidado de Enfermería en el área COVID-19?

6. ¿Cuál cree que son los factores que reprimen a que el cuidado de Enfermería sea de manera integral?
7. ¿Está Ud satisfecho con el trato y Cuidado de Enfermería recibido en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?
8. ¿La enfermera(o) le explicó con amabilidad sobre el tratamiento, procedimiento que le iban a realizar?
9. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar la atención de enfermería?
10. Si usted necesita hospitalizarse ¿Lo haría en el Hospital Provincial Cascas?

#### **OBSERVACIONES DEL INSTRUMENTO:**

- ❖ En la pregunta N° 2 y N° 6 que se le realiza al paciente que ha estado hospitalizado en el área COVID-19:

**¿Qué percepción tiene del Cuidado de Enfermería recibido en el Hospital Provincial de Cascas?**

**¿Cuál cree que son los factores que reprimen a que el cuidado de Enfermería sea de manera integral?**

Considero que las palabras que están siendo utilizadas al momento de preguntar son poco entendibles y las mismas abarcan diferentes aspectos que pueden confundir al entrevistado, pues se debe considerar el nivel cultural de las personas que serán entrevistadas.

Por ello sugiero que se reformule la interrogante a:

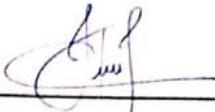
**¿Cómo considera usted que ha sido el cuidado por parte del personal de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas?**

**¿Qué aspectos mejoraría usted sobre el cuidado de enfermería recibido durante su estadía?**

Es todo cuanto tengo que aportar.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( )

Fecha: .....



Firma del Juez Experto

DNI: 46392427

Levantadas las observaciones se da pase a la ejecución de instrumento.



Firma del Juez Experto

DNI: 46392427



Firma del Investigador

DNI: 47177371

## VALIDACION POR EXPERTOS

### EXPERTO N° 02

#### DATOS GENERALES:

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista a profundidad" que hace parte de la investigación "Percepción de pacientes hospitalizados por COVID -19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial Cascas, 2020". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- a) **Nombres y Apellidos del juez:** ELIZABETH CRUZ MELQUIADES
- b) **Formación Académica:** Magister en Gestión de Servicios de Salud
- c) **Áreas de experiencia profesional:** Obstetra asistencial, Coordinadora y Responsable de Cuidado Integral de la Red de Salud Gran Chimú.
- d) **Cargo Actual:** Responsable de Cuidado Integral de la Red de Salud Gran Chimú.
- e) **Tiempo:** 04 años
- f) **Objetivo de la investigación:** Describir la percepción de los pacientes hospitalizados por COVID – 19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas
- g) **De acuerdo con las siguientes preguntas califique cada una de las preguntas según corresponda:**
  - 1. ¿Qué es para Ud el Cuidado de Enfermería?
  - 2. ¿Qué percepción tiene del Cuidado de Enfermería recibido en el Hospital Provincial de Cascas?
  - 3. Describa ¿Cómo fue el cuidado de Enfermería que recibió en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?
  - 4. ¿Cree Ud que el Cuidado de Enfermería influyó de manera favorable en su mejoría?
  - 5. ¿Considera importante el Cuidado de Enfermería en el área COVID-19?

6. ¿Cuál cree que son los factores que reprimen a que el cuidado de Enfermería sea de manera integral?
7. ¿Está Ud satisfecho con el trato y Cuidado de Enfermería recibido en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?
8. ¿La enfermera(o) le explicó con amabilidad sobre el tratamiento, procedimiento que le iban a realizar?
9. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar la atención de enfermerías?
10. Si usted necesita hospitalizarse ¿Lo haría en el Hospital Provincial Cascas?

#### **OBSERVACIONES DEL INSTRUMENTO:**

- ❖ En la pregunta N° 3 que se le realiza al paciente que ha estado hospitalizado en el área COVID-19:

**Describa ¿Cómo fue el cuidado de Enfermería que recibió en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?**

Considero que por el nivel sociocultural de las personas a las que se le aplicará la entrevista colocar alternativas como Bueno, Malo, Regular y considerar ejemplos.

- ❖ Así mismo, considero que se deberían agregar algunas preguntas que son importantes y facilitarían ver más a profundidad la calidad de cuidado que se le brindó al paciente hospitalizado.

**¿La enfermera(o) le explicó con amabilidad sobre el tratamiento, procedimiento que le iban a realizar?**

**¿La enfermera le escuchaba y le daban aliento y fortaleza en algún momento?**

**¿Qué recomendaciones daría para mejorar la atención de enfermerías?**

**Si usted necesita hospitalizarse ¿Lo haría en el Hospital Provincial Cascas?**

Sugiero que se considere como mínimo 10 preguntas para poder obtener la mayor información posible en cuanto a la percepción de los pacientes ante el cuidado de enfermería.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( )

Fecha: .....



\_\_\_\_\_  
Firma del Juez Experto

DNI: 41372266

Levantadas las observaciones se da pase a la ejecución de instrumento.



\_\_\_\_\_  
Firma del Juez Experto

DNI: 46392427



\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador

DNI: 47177371

## VALIDACION POR EXPERTOS

### EXPERTO N° 03

#### DATOS GENERALES:

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista a profundidad" que hace parte de la investigación "Percepción de pacientes hospitalizados por COVID -19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial Cascas, 2020". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- a) **Nombres y Apellidos del juez:** MIRELLA KATHERINE VERA LEON
- b) **Formación Académica:** Licenciada en Enfermería
- c) **Áreas de experiencia profesional:** Enfermera asistencial en áreas de Hospitalización de No Covid y Covid. Coordinadora del área de Calidad.
- d) **Cargo Actual:** Coordinadora de Calidad
- e) **Tiempo:** 01 año
- f) **Objetivo de la investigación:** Describir la percepción de los pacientes hospitalizados por COVID – 19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas
- g) **De acuerdo con las siguientes preguntas califique cada una de las preguntas según corresponda:**
  1. ¿Qué es para Ud el Cuidado de Enfermería?
  2. ¿Qué percepción tiene del Cuidado de Enfermería recibido en el Hospital Provincial de Cascas?
  3. Describa ¿Cómo fue el cuidado de Enfermería que recibió en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?
  4. ¿Cree Ud que el Cuidado de Enfermería influyó de manera favorable en su mejoría?
  5. ¿Considera importante el Cuidado de Enfermería en el área COVID-19?
  6. ¿Cuál cree que son los factores que reprimen a que el cuidado de Enfermería sea de manera integral?

7. ¿Está Ud satisfecho con el trato y Cuidado de Enfermería recibido en el área COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas?
8. ¿La enfermera(o) le explicó con amabilidad sobre el tratamiento, procedimiento que le iban a realizar?
9. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar la atención de enfermería?
10. Si usted necesita hospitalizarse ¿Lo haría en el Hospital Provincial Cascas?

#### OBSERVACIONES DEL INSTRUMENTO:

- ❖ Las preguntas 1,3,4 y 5 están adecuadas.  
Con respecto a la 2° pregunta **¿Qué percepción tiene del Cuidado de Enfermería recibido en el Hospital Provincial de Cascas?** sugiero que, hay que cambiar la palabra percepción ya que el público objetivo de la investigación no puede saber el concepto de tal para dar una respuesta apropiada o con el enfoque que se requiere (podría ser... ¿Qué opina Ud. Sobre...)
- ❖ En la 6° pregunta: al hacer alusión a “reprimir” es cohibir, y ese no es el enfoque que se debe de dar, se puede cambiar la palabra por: no favorecen para que el cuidado de enfermería sea dado de manera integral.
- ❖ Por último, la pregunta 7 si esta adecuada, aunque se podría finalizar preguntando por las alternativas de mejora.

Es todo cuanto tengo que aportar.

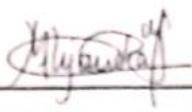
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( )

Fecha: .....

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Juez Experto  
DNI: 47783958

Levantadas las observaciones se da pase a la ejecución de instrumento.

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Juez Experto  
DNI: 47783958

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador  
DNI: 47177371

## ANEXO 4: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### TÍTULO DEL PROYECTO:

Percepción de pacientes hospitalizados por Covid-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020

#### NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar

#### NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Margarita Perez Muñoz identificado(a) con DNI N° 48321999 expreso que acepto participar de manera voluntaria en la investigación perteneciente a la escuela de PosGrado de la Universidad Cesar Vallejo de la maestría Gerencia de los Servicios de Salud, y cuenta con la autorización de la Direccion de Escuela para realizar este proyecto de investigación.

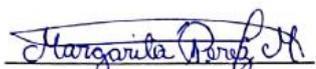
Es de precisar que, en esta investigación se tendrá en cuenta en todo momento el rigor ético y científico que respaldan a los participantes, primordialmente el de confidencialidad pues los sujetos de investigación se mantendrán en el anonimato y sus percepciones serán usadas sólo para el desarrollo de la investigación.

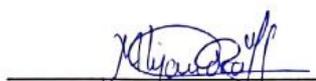
Asi mismo, cabe resaltar que los resultados obtenidos en esta investigación serán de gran ayuda para mejorar el actuar enfermero en la institución y de las que posteriormente tomen en cuenta esta investigación.

Por último, Ud. está en todo su derecho de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre. La información será obtenida a través de una entrevista, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar      971315221
- ✓ Asesora      : Dra. Lora Loza Miryam Griselda      964 257 604

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### TÍTULO DEL PROYECTO:

Percepción de pacientes hospitalizados por Covid-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020

#### NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar

#### NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Miriam Cecilia Portillo Quispe identificado(a) con DNI N° 45973627 expreso que acepto participar de manera voluntaria en la investigación perteneciente a la escuela de PosGrado de la Universidad Cesar Vallejo de la maestría Gerencia de los Servicios de Salud, y cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar este proyecto de investigación.

Es de precisar que, en esta investigación se tendrá en cuenta en todo momento el rigor ético y científico que respaldan a los participantes, primordialmente el de confidencialidad pues los sujetos de investigación se mantendrán en el anonimato y sus percepciones serán usadas sólo para el desarrollo de la investigación.

Así mismo, cabe resaltar que los resultados obtenidos en esta investigación serán de gran ayuda para mejorar el actuar enfermero en la institución y de las que posteriormente tomen en cuenta esta investigación.

Por último, Ud. está en todo su derecho de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre. La información será obtenida a través de una entrevista, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar      971315221
- ✓ Asesora      : Dra. Lora Loza Miryam Griselda      964 257 604

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### TÍTULO DEL PROYECTO:

Percepción de pacientes hospitalizados por Covid-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020

#### NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar

#### NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Cesar Humberto Gilbert Cullaco identificado(a) con DNI N° 78112960 expreso que acepto participar de manera voluntaria en la investigación perteneciente a la escuela de PosGrado de la Universidad Cesar Vallejo de la maestría Gerencia de los Servicios de Salud, y cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar este proyecto de investigación.

Es de precisar que, en esta investigación se tendrá en cuenta en todo momento el rigor ético y científico que respaldan a los participantes, primordialmente el de confidencialidad pues los sujetos de investigación se mantendrán en el anonimato y sus percepciones serán usadas sólo para el desarrollo de la investigación.

Así mismo, cabe resaltar que los resultados obtenidos en esta investigación serán de gran ayuda para mejorar el actuar enfermero en la institución y de las que posteriormente tomen en cuenta esta investigación.

Por último, Ud. está en todo su derecho de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre. La información será obtenida a través de una entrevista, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar      971315221
- ✓ Asesora      : Dra. Lora Loza Miryam Griselda      964 257 604



FIRMA DEL PARTICIPANTE



FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### TÍTULO DEL PROYECTO:

Percepción de pacientes hospitalizados por Covid-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020

### NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar

### NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Yreia Patricia Cotrima Nuñez identificado(a) con DNI N° 74293034 expreso que acepto participar de manera voluntaria en la investigación perteneciente a la escuela de PosGrado de la Universidad Cesar Vallejo de la maestría Gerencia de los Servicios de Salud, y cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar este proyecto de investigación.

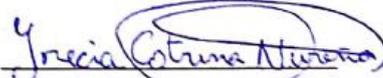
Es de precisar que, en esta investigación se tendrá en cuenta en todo momento el rigor ético y científico que respaldan a los participantes, primordialmente el de confidencialidad pues los sujetos de investigación se mantendrán en el anonimato y sus percepciones serán usadas sólo para el desarrollo de la investigación.

Así mismo, cabe resaltar que los resultados obtenidos en esta investigación serán de gran ayuda para mejorar el actuar enfermero en la institución y de las que posteriormente tomen en cuenta esta investigación.

Por último, Ud. está en todo su derecho de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre. La información será obtenida a través de una entrevista, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar      971315221
- ✓ Asesora      : Dra. Lora Loza Miryam Griselda      964 257 604

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### TÍTULO DEL PROYECTO:

Percepción de pacientes hospitalizados por Covid-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020

#### NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar

#### NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Alanis Araceli Cuestas Sagastegui identificado(a) con DNI N° 80243377 expreso que acepto participar de manera voluntaria en la investigación perteneciente a la escuela de PosGrado de la Universidad Cesar Vallejo de la maestría Gerencia de los Servicios de Salud, y cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar este proyecto de investigación.

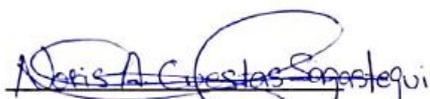
Es de precisar que, en esta investigación se tendrá en cuenta en todo momento el rigor ético y científico que respaldan a los participantes, primordialmente el de confidencialidad pues los sujetos de investigación se mantendrán en el anonimato y sus percepciones serán usadas sólo para el desarrollo de la investigación.

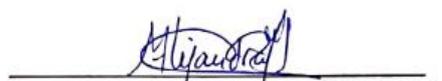
Así mismo, cabe resaltar que los resultados obtenidos en esta investigación serán de gran ayuda para mejorar el actuar enfermero en la institución y de las que posteriormente tomen en cuenta esta investigación.

Por último, Ud. está en todo su derecho de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre. La información será obtenida a través de una entrevista, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Enf. María Alejandra Niquen Salazar      971315221
- ✓ Asesora      : Dra. Lora Loza Miryam Griselda      964 257 604

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.

## ANEXO 5: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE AUTORIZA LA REALIZACION DE LA INVESTIGACION



GERENCIA REGIONAL  
DE SALUD



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

LA JEFA DE LA UNIDAD DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DOCENCIA DE LA RED DE SALUD GRAN CHIMU, deja constancia de:

Que la Licenciada en Enfermería, **MARÍA ALEJANDRA NIQUEN SALAZAR**, de la Universidad Cesar Vallejo sede Trujillo, ha sido autorizada por el Hospital Provincial de Cascas y la Red de Salud Gran Chimú, para desarrollar el proyecto de investigación denominado: **"Percepción de pacientes hospitalizados por Covid-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020"**, el mismo que ha sido revisado y aprobado por los responsables del área.

**Área a ejecutarse:** Área COVID del Hospital Provincial de Cascas

**Periodo:** 15 de mayo al 01 de julio del 2021

Al final de la investigación la investigadora deberá hacer llegar un ejemplar de la Tesis a la Red de Salud Gran Chimú.

Se expide la presente para los fines convenientes, ante las instancias correspondientes.

Cascas, 10 de mayo del 2021

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD  
RED DE SALUD GRAN CHIMU  
  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION  
HOSPITAL PROVINCIAL DE CASCAS

## ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Percepción de pacientes hospitalizados por COVID-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020. Autor: <b>María Alejandra Niquen Salazar</b>			
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la percepción de los pacientes hospitalizados por COVID -19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas, 2020?	<b>Objetivo general:</b> Describir la percepción de los pacientes hospitalizados por COVID – 19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en el Hospital Provincial de Cascas.  <b>Objetivos específicos:</b> OE1 Identificar las percepciones para poder buscar estrategias de mejora que respondan a las expectativas del paciente  OE2 Comprender las percepciones de los pacientes durante su estadía en el área de COVID-19 del Hospital Provincial de Cascas.	<b>Variables Operacionales</b>	<b>Definición</b>
		<b>Percepción de pacientes hospitalizados</b>	Es el proceso cognoscitivo que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación de actos, personas, u objetos captados a través de los sentidos, para la elaborar juicios en torno a las sensaciones, obtenidos del ambiente físico y social, implica la recepción, representación y comprensión de la información. (Matlin M.)
		<b>Cuidado de enfermería</b>	Es el conjunto de funciones que se desarrolla en la atención y cuidado al paciente, cimentadas en la relación interpersonal y el dominio técnico-científico, para comprender a la persona en el proceso salud-enfermedad, que evaluada por el paciente le dará un valor de calidad. (J. Watson) "Proceso heurístico, dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud" (Susan Kérouac, 1996)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODO A UTILIZAR
<b>Tipo:</b> Estudio con enfoque cualitativo  <b>Diseño:</b> Analítico – Interpretativo  <b>Abordaje:</b> Estudio de Caso	<b>Población:</b> Pacientes que han estado hospitalizados en el Hospital Provincial de Cascas con diagnóstico de COVID – 19 confirmado durante los meses de Junio – Agosto, que constituyen una muestra de 10 personas.  <b>Criterio de exclusión:</b> Pacientes que hayan estado hospitalizados más de 2 días y que deseen participar de manera voluntaria.	<b>Técnica:</b> Entrevista a profundidad.  <b>Instrumento:</b> Entrevista <del>semi</del> estructurada  <b>Autor:</b> La investigadora  <b>Año:</b> 2021  <b>Ámbito de aplicación:</b> Hospital Provincial de Cascas  <b>Forma de Administración:</b> Observación no participante al momento de la entrevista, registrando el lenguaje no verbal en el diario de campo.	<b>Descripción:</b> Se realizará las entrevistas con una duración más o menos de 20 min, desarrollándose en un lugar tranquilo y libre de interrupciones. Luego se procede con el análisis y estructuración de la información obtenida en las entrevistas, agrupando las ideas para poder generar las categorías y subcategorías teniendo en cuenta que respondan a los objetivos de la investigación; para posterior a ello realizar el cruce y confrontación con la literatura.