

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

**PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES
CON ABDOMEN AGUDO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA,
DEL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR – JAÉN. MARZO 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES CON MENCIÓN EN CUIDADOS
HOSPITALARIOS.**

INVESTIGADORES:

- **Lic. Enf. MARTINO CASTRO, ELSI CONCEPCIÓN**
- **Lic. Enf. DÍAZ DÁVILA, MARÍA ROSALÍA**

ASESORA:

- **Dra. SANTA CRUZ REVILLA EFIGENIA ROSALIA**

Lambayeque, Marzo de 2019

Dra. Teófila Esperanza Ruíz Oliva
Presidente

Mg. Doris Libertad País Lescano
Secretaria

Lic. Rosa Augusta del Carmen Larios Ayala
Vocal

Dra. SANTA CRUZ REVILLA EFIGENIA ROSALIA
Asesora



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2017-SINEACE/CDARP

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD**

Libro de Acta N° 03 Expediente: 1343-2018-UPG-FE Folio N° 162
Licenciada: Elsi Concepción Martínez Castro.

en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque, a las
1:30pm. horas del día 09 de Noviembre 2018, Los señores
Miembros del Jurado designados mediante Resolución N° 755-D-FE

PRESIDENTE: Dra. Esperanza Ruiz Oliva

SECRETARIO: Mg. Doris Ruiz Lescano

VOCAL: Mg. Esp. Rosa Larín Ayala

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:

"Evaluación del Cuidado Enfermero en pacientes con abdomen agudo
del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Morro Solar - Tarma
Marzo 2017."

patrocinada por el profesor (a) Dra. Rosalva Santa Cruz Revilla

Presentada por el (los) Licenciados (a)
Elsi Concepción Martínez Castro
María Rosalva Ruiz Saviola

Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad:
Área del Cuidado Profesional: Especialista en Emergencias y Desastres
con mención en Cuidados Hospitalarios

Sustentada la Tesis, formuladas las preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado,
dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado,
después de deliberar, declaró APROBADA por UNANIMIDAD, las tesis con el
calificativo de BUENO; debiendo consignarse en los ejemplares del informe las
sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella
intervinieron.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


PATROCINADOR



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2017-SINEACE/CDAPH

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD**

Libro de Acta N° 03 Expediente: 1342-2018-URU-FE Folio N° 162

Licenciada: María Rosalía Díaz Dávila

en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las
1:30 pm horas del día 09 de Noviembre 2018, Los señores

Miembros del Jurado designados mediante Resolución N° 097-2017-D-FE

PRESIDENTE: Mg. Espinoza Ruiz Uliva

SECRETARIO: Mg. Doris Páez Descanso

VOCAL: Esp. Rosa Laros Ayala

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:

"Percepción del Ciudadano enfermero en pacientes con Abdomen agudo
del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Morosolar
Tarma, Marzo 2017"

patrocinada por el profesor (a) Dra. Efigenia Rosalía Sante Cruz Revilla

Presentada por el (los) Licenciados (a) Elsa Concepción Martínez Córdova

María Rosalía Díaz Dávila

Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad:

"Área del Ciudadano Profesional: Especialista en Enfermería
en Emergencias y Debastes con mención en Cuidado Hospitalario"

Sustentada la Tesis, formuladas las preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado,
dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado,
después de deliberar, declaró APROBADA por UNANIMIDAD, las tesis con el
calificativo de BUENO; debiendo consignarse en los ejemplares del informe las
sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella
intervinieron.


PRESIDENTE


VOCAL

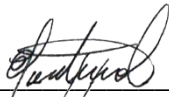

SECRETARIO


PATROCINADOR

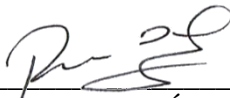
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotras, MARTINO CASTRO, ELSI CONCEPCIÓN y DÍAZ DÁVILA, MARÍA ROSALÍA, Investigadoras Principales, y Dra. SANTA CRUZ REVILLA EFIGENIA ROSALIA, Asesora del Trabajo de Investigación “PERCEPCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES CON ABDOMEN AGUDO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR – JAÉN MARZO 2017”. Declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar, que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 22 de marzo de 2019



MARTINO CASTRO, ELSI CONCEPCIÓN
Investigador



DÍAZ DÁVILA, MARÍA ROSALÍA
Investigadora

Dra. SANTA CRUZ REVILLA EFIGENIA ROSALIA
Asesora

DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas suscitados, sin perder nunca la dignidad y desfallecer en el intento.

A mi hijo, mis padres y a mi hermana, por su apoyo, consejo, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles, porque ellos me han dado lo que soy como persona: Valores, carácter, empeño y coraje para conseguir mis objetivos.

A todas las personas que de alguna manera me apoyaron en el desarrollo de esta investigación.

Elsi

A Dios por haberme dado la vida, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre por demostrarme siempre su cariño, por su apoyo incondicional.

A todas las personas que nos brindaron su apoyo de forma desinteresada en la realización de la tesis.

María

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su amor y su bondad infinita que me permite sonreír ante todos mis logros concretados como resultado de su ayuda.

Agradezco a la Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla, por el asesoramiento brindado para la realización de este trabajo de investigación.

Agradezco a mi hijo, quién ha estado presente en esta importante etapa, debido a que él me ayudo en el desarrollo de esta investigación.

Y por último, agradezco a mis padres y hermana, por ser el motor que impulsa mi desarrollo personal y profesional.

Elsi

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino, por darme fuerza para superar dificultades a lo largo de toda mi vida.

Agradezco a la Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla, por el asesoramiento brindado durante la elaboración de esta tesis.

Agradezco a mi madre por demostrarme con su ejemplo a luchar y a no desfallecer en momentos difíciles.

María

INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN
CARTA DE COMPROMISO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

CAPITULO I Introducción.....	11
CAPÍTULO III Métodos y Materiales.	16
CAPÍTULO IV Resultados Y Discusión.....	16
CAPITULO II	17
DISEÑO TEORICO	17
2.1. Antecedentes del Problema	18
2.2. Diseño Teórica	21
CAPITULO III.....	23
METODOS Y MATERIALES.....	23
3.1. Tipo de Investigación	24
3.2. Diseño de investigación.....	24
3.3. Población y muestra	24
3.4. Técnicas, instrumentos y materiales de recolección de datos	26
3.5. Técnicas de tratamiento de la información.....	27
3.6. Principio de cientificidad.....	28
3.7. Principios Éticos.....	29
CAPITULO IV	31
RESULTADOS YDISCUSION.....	31
RESULTADOS Y DISCUSION.....	32
4.1. Resultados.....	32
CAPITULO V	46
CONCLUSIONES Y.....	46
RECOMENDACIONES.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1. Conclusiones	47
5.2. Recomendaciones	48
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	50
ANEXOS.....	57

RESUMEN

La percepción que los pacientes se forman respecto al cuidado de la enfermera, con el trato enfermera-paciente, el tiempo de espera para la atención, ambiente, equipamiento, el déficit de enfermeras en la institución de salud, ponen en riesgo la salud de las personas y del mismo personal; es por ello, que la investigación tomo como referencia la percepción del cuidado de la enfermera en pacientes con abdomen agudo, dando como resultado la siguiente problemática: ¿Cuál es la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén. Marzo de 2017? El objetivo principal fue: Determinar la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de Emergencia. La investigación fue cuantitativa, con diseño descriptivo y transversal, la población estuvo constituida por los pacientes con abdomen agudo que acudieron al servicio de emergencia. La muestra estuvo conformada por 108 personas que cumplieron los criterios de inclusión, los datos fueron recolectados por un cuestionario cuyos resultados fueron analizados de forma estadística y descriptiva. Los resultados evidenciaron que para el 53% de pacientes en el componente interpersonal su percepción fue medianamente favorable, debido a aptitudes en las que incurre la enfermera y desagrada a los pacientes; mientras que en el componente entorno el 73% de encuestados tuvo una percepción regular debido a factores tangibles e intangibles que impiden otorgar al paciente una atención en un medio ambiente adecuado (infraestructura, equipos, personal de salud, entre otros).

Palabras claves: Abdomen agudo, cuidado enfermero, servicio de emergencia.

ABSTRACT

The perception that the patients have about: In the nursing cares, the relations ship between patients- nurses, time-out for the attention, environment, equipment and the shortage of nurses in the health institutions threaten the patients' health, as well as the health of the same staff. For this reason, this research take with reference the perception of the patients with abdominal pain with respect to the nursing cares, giving with the result the next question: What is the perception of the nursing cares in the patients with abdominal pain in the emergency service of Morro Solar health center 2017? The main objective in this research is: determine the perception in the nursing cares of the patients with abdominal pain in the emergency service of the Morro Solar health center. The study is qualitative, with research design descriptive and transverse. The sample was conformed for 108 people, they fulfill with all the conclusion criteria. The data has been collected for a questionnaire and the results was analyzed of statistic and descriptive form. The results showed that: In the interpersonal component, the patients' perception (53%) with abdominal pain about quality care provided by the nurses in the emergency service is medially favorable, because the attitudes and aptitude of the nurses make feel discontented to the patients. In the comfort component, the 73% of the patients have had a regular perception, due to the lack of the tangible and intangible factors, for this reason, is difficult to give the attention appropriate to the patients in a suitable environment (infrastructure, medical equipment, health personnel, etc.)

Key words: Abdominal pain, nursing cares and emergency service.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La percepción del paciente que ingresa a un servicio de emergencia solicitando atención, es evaluada mediante 3 componentes: a) Técnico: referido al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud; como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta, los avances científicos y la capacidad de los profesionales; b) Interpersonal: que comprende la relación entre el profesional de salud y el paciente; donde la enfermera debe hacer prevalecer con respeto a los derechos del paciente y brindarle información completa con amabilidad y ética; c) Confort: referido a las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud; conjunto de aspectos y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto².

Basado en esos componentes, el cuidado enfermero debe ser personalizado, humanizado, continuo y eficiente, de acuerdo con estándares de una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr una percepción positiva en el paciente³, lo que es una medida de opinión con relación al cuidado de enfermería brindado durante su estancia hospitalaria.

Las instituciones de salud tienen diversos servicios, dentro de los cuales se cuenta con profesionales de enfermería capacitados para brindar el cuidado apropiado, tal es el caso del servicio de emergencia, donde los profesionales de enfermería ante un inminente riesgo de pérdida de vidas humanas se ven obligados a actuar de manera rápida, por lo que necesitan de equipos e instrumental que les permita salvar la vida de los pacientes; sin embargo este servicio cuenta con deficiencias que dificultan el actuar del enfermero.

La percepción de los pacientes con respecto a la atención del personal de enfermería, no siempre está directamente relacionada con el trato enfermera-paciente,

sino que también influyen factores como: tiempo de espera del paciente, instrumental médico, entre otros; la escases de personal enfermero en hospitales pone en riesgo la salud de los pacientes y del mismo personal; porque ante la carencia de profesionales de enfermería, estos últimos tienen cargas extras de trabajo, lo que desencadena un alto cuadro de estrés en los profesionales de enfermería (os), influyendo este factor en el trato otorgado a los pacientes.

La Defensoría del Pueblo, reportó los resultados de una encuesta realizada por la institución en diversos hospitales, donde el 33% de los encuestados dijo que la atención en el servicio de emergencia estaba condicionada a un pago previo, sumándose a ello el que 39% de los usuarios consultados manifestaron que ante un caso de emergencia opta por ir a una posta médica debido a la escasa presencia de establecimientos de salud en zonas alejadas, así como, el alto nivel de saturación de hospitales de alta complejidad y el trato poco amable que reciben del personal de salud, por lo antes mencionado, el sistema de salud pública recibió una calificación de 10.1 por parte de los usuarios².

Ante la queja de pacientes en diversos hospitales, autoridades del sector salud han tomado acciones orientadas a identificar las fallas en la atención de las enfermeras y en general, con la calidad del servicio que se ofrece en el área de emergencia o urgencias de los hospitales.

En una inspección de representantes de la defensoría del Pueblo a los servicios de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, se detectó la falta de camillas y sillas de ruedas; mientras que, en el hospitales Regional Lambayeque y Almanzor Aguinaga Asenjo, se identificó que el servicio de emergencia de ambos

hospitales habían rebasado su capacidad y carecían de personal de salud, evidenciando la escases de personal que actualmente laboraba en estos centros de salud (principalmente el personal enfermero) tiene que atender a los pacientes de los diversos servicios en simultáneo, originando que el personal muestre signos de cansancio y estrés, generando en muchos caso, un trato poco amable del profesional de enfermería a los usuarios⁷.

En el sistema de salud pública en la ciudad de Jaén, se encuentra el Centro de Salud Morro Solar de Categoría I- 4, que brinda atención médica integral ambulatoria y con internamiento de corta estancia principalmente enfocada al área materno-perinatal, con acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos y daños, recuperación de problemas de salud más frecuentes a través de unidades productoras de servicios Básicos y Especializados de salud de complejidad inmediata, superior al centro de salud sin internamiento. Este centro de salud cuenta con un total de 5 enfermeras para la atención en el servicio de emergencia, quienes apoyan en las diversas áreas, dando prioridad al servicio de emergencia, al cual acuden de manera inmediata ante un caso urgente.

Los casos con más frecuentes que solicitan atención en el servicio son los pacientes de abdomen agudo esto en adultos, problemas cardiacos y renales, sin embargo, en dicha institución se brinda atención básica, si el caso requiere de intervención quirúrgica o una atención más especializada, el paciente es derivado al hospital. El promedio mensual de pacientes que llegan al área de emergencia con el padecimiento de abdomen agudo es de 150, en algunos casos las personas que han hecho uso de este servicio se han quejado alegando haber recibido un trato poco amable por parte de los profesionales de enfermería; refiriendo además, que el personal enfermero no acudía a su llamado cuándo se les necesitaba, sumándose ello, que cuando

los pacientes realizaban algunas preguntas sobre su enfermedad el personal de enfermería no respondía y además otorgaba un cuidado poco humanizado.

Ante esta realidad las investigadoras formularon la siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, marzo 2017? Teniendo como objeto de investigación la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo.

El objetivo general fue:

Determinar la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén. Marzo 2017

Objetivos específicos fueron

- a) Identificar la percepción del cuidado enfermero en el componente interpersonal en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia.
- b) Identificar la percepción del cuidado enfermero en el componente entorno en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia.

Evaluar la percepción de la satisfacción del paciente con abdomen agudo sobre el cuidado de enfermería para el planeamiento, organización, coordinación/dirección y evaluación/control de las actividades desarrolladas por el personal de enfermería. Entendiéndose que, por más que se piense en las diferentes estrategias de intervención sobre el proceso de cuidado, era importante considerar que la atención de enfermería comprenda a los individuos en su totalidad y no se reduzca únicamente a la ejecución de procedimientos. En ese sentido la atención diferenciada se verá reflejada en la percepción positiva que tendrá el paciente sobre el equipo de enfermería.

Este informe se estructura en cuatro capítulos:

CAPÍTULO I: Introducción.

CAPÍTULO II: Diseño Teórico.

CAPÍTULO III Métodos y Materiales.

CAPÍTULO IV Resultados Y Discusión

CAPÍTULO V Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO II

DISEÑO TEORICO

DISEÑO TEORICO

2.1. Antecedentes del Problema

Antecedentes Internacionales

Rojas, W. & Barajas, M.⁸, en su investigación denominada “Percepción de la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de urgencias de la Unidad Básica Puente Barco Leones. Colombia, 2011”, el objetivo fue determinar la percepción de los usuarios en relación a la calidad del cuidado enfermero en el servicio de urgencias del hospital en mención. Los autores concluyeron que la percepción de los usuarios respecto al cuidado que les brindaron los profesionales de enfermería en el establecimiento de salud fue de mediana importancia con tendencia a la baja, debido a que los usuarios manifestaron que los profesionales no demostraron interés en acudir al llamado de los pacientes y ofrecieron un trato poco profesional en la administración medicinas y tratamientos.

Antecedentes Nacionales

Lupaca P.⁹, En su investigación titulada “Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013”, el objetivo fue determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia. Llegando a la conclusión, que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados manifestaron una percepción medianamente

favorable respecto a la calidad del cuidado enfermero, debido a que los profesionales de enfermería del establecimiento no se identificaban por su nombre, tampoco permitían al usuario manifestar sus preocupaciones y/o temores. El autor recomendó elaborar un plan de mejora en la calidad de atención en el servicio de emergencia, orientado al mejoramiento de las condiciones laborales y desempeño del personal enfermero.

Morales E.¹⁰, en su investigación “Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre- Lima Abril – Junio del 2015”. El objetivo del estudio fue: determinar la percepción del usuario respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia. La conclusión principal fue que, la percepción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia respecto a la calidad de atención recibida no era del todo mala, si bien los profesionales de enfermería no siempre respondían las dudas de los pacientes y familiares, sin embargo, mostraban interés en dar asistencia física cuando era necesario. Por lo antes mencionado, el autor recomendó que se elabore un plan de mejora en la calidad de atención del enfermero al usuario y se capacite a los profesionales de enfermería con la finalidad que mejoren su trato hacia los pacientes y familiares de los mismos.

Huarcaya, R.¹¹, en su investigación “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de

Andahuaylas, 2015” .El objetivo del estudio fue determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, durante el año 2015. El autor concluyó que el 50,19% de los usuarios encuestados percibieron que la calidad de atención era regular, debido al trato poco amable y comprensible por parte de los enfermeros de turno.

Antecedentes Locales

Monchón, P. & Montoya, Y.¹², en su investigación “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III Essalud. Chiclayo, 2013”. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario atendido en el servicio de emergencia. Los autores concluyeron que la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de los usuarios fue baja, identificándose un porcentaje de 64.18% de insatisfacción, originado por la carencia de empatía, falta de respeto y trato poco amable por parte de los profesionales de enfermería del establecimiento de salud.

Huamán, S.¹³, en su tesis denominada “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenillas, Chota, Setiembre 2014”. El objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia. El principal hallazgo fue que la mayoría de pacientes y trabajadores indicaron, desde su percepción, que la calidad de atención por parte

de los profesionales de enfermería era regular; los porcentajes fueron de 75 % y 67%, respectivamente.

2.2. Diseño Teórica

En la presente investigación el objeto de estudio es la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud Morro Solar – Jaén; por lo cual se abordarán aspectos relacionados con la percepción del paciente, el cuidado enfermero y sus factores condicionantes, pacientes con abdomen agudo, la atención en el servicio de emergencia; así como las teorías que respaldarán la siguiente investigación:

Es importante conocer la percepción del cuidado enfermero por los familiares acerca del cuidado de los cuidados brindados.

Los pacientes que acuden a los diferentes servicios en centros de salud se forman una percepción propia de lo que allí evidencian, por lo que, es de alta importancia el comportamiento demostrado por el personal de enfermería al momento de la administración de tratamientos y medicamentos, además de que demuestran sus conocimientos y destrezas en favor al cuidado de sus pacientes¹⁴.

Teniendo en cuenta que depende en gran parte de la atención que la enfermera brinda al usuario³²; la misma que va de la mano con el término calidad en salud, el cual se refiere a la atención por parte de los profesionales de salud que puede darse en diversos grados, donde el mayor beneficio se logra con los menores riesgos para el paciente³³. Complacencia del usuario con la atención recibida, con

los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención. Asimismo, la satisfacción de los proveedores con las condiciones laborales y el medio ambiente en el cual se desempeñan³⁴.

CAPITULO III

METODOS Y MATERIALES

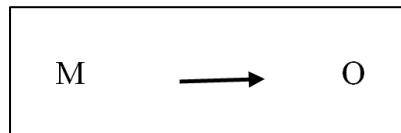
MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Tipo de Investigación

La investigación de tipo Cuantitativa, porque a través del uso de datos numéricos, se determinó la percepción del cuidado enfermero a pacientes con abdomen agudo en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar, de la ciudad de Jaén durante el mes de Marzo del 2017.

3.2. Diseño de investigación

El diseño es descriptivo y transversal; porque se narraron los hechos tal y como ocurrieron y además les fue aplicado el instrumento en un solo momento, durante el desarrollo de la investigación.



Dónde:

M: Muestra conformada por pacientes que acudieron al servicio de emergencia con un abdomen agudo en el mes de Marzo del 2017.

O: Datos obtenidos del instrumento aplicado a cada paciente

3.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 150 pacientes con diagnóstico de abdomen agudo que acudieron al servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén durante el mes de marzo del 2017

Criterios de Inclusión:

- Pacientes con diagnóstico de abdomen agudo atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar.
- Pacientes atendidos durante el mes de marzo del 2017.
- Pacientes que estuvieron debidamente orientados en tiempo, espacio y persona, al momento que les fue aplicado el instrumento de esta investigación.
- Pacientes con grado de instrucción: primaria, secundaria y/o superior.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes que no mostraron disposición de colaborar con esta investigación.
- Pacientes que contaron con alguna discapacidad física y/o mental, que les impidió ofrecer una respuesta objetiva a esta investigación.

Muestra

Para la determinación de la muestra se aplicó la fórmula de población finita, tal como se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 p^*q^*N}{N^*e^2 + Z^2 *p^*q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población (150)

Z = Coeficiente de confiabilidad deseado: 95% = 1.96

p = Probabilidad de éxito (50% = 0.5)

q = Probabilidad de fracaso (50% = 0.5)

e = Margen de error (5% = 0.05)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{150 * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 108$$

3.4. Técnicas, instrumentos y materiales de recolección de datos

Encuesta, con esta técnica se tomó contacto con las unidades de observación por medio de un cuestionario previamente establecido, conformado por un total de 28 ítems; una vez aplicada, permitió determinar con exactitud cuál era la percepción respecto al cuidado enfermero que tenían los pacientes con abdomen agudo que fueron atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar ubicado en Jaén.

Consentimiento informado, es un documento mediante el cual la muestra en estudio acepta participar de la investigación facilitando datos, deja constancia de ello su nombre y firma por escrito. Este documento fue entregado a los 108 sujetos que conformaron la muestra de estudio.

3.4.1. Instrumentos:

Cuestionario, es el conjunto de preguntas relacionadas a una o más variables de estudio que se van a medir. Para la presente investigación estará conformado por un total de 28 ítems, que fueron diseñadas para generar los datos que permitan obtener información de la variable en estudio.

La observación no participante, por medio de la cual las investigadoras se pusieron en contacto directo con la realidad del tema en investigación, en el mismo momento en que aplicarán el instrumento a la muestra de estudio, lo cual les permitió determinar por sí mismas, la percepción que los pacientes con abdomen agudo que ingresan al servicio de emergencia tienen respecto al cuidado enfermero en el centro de salud Morro Solar.

3.4.2. Materiales

Para la recolección de datos se utilizaron lapiceros que permitieron el llenado de los cuestionarios aplicados a la muestra de estudio, en tiempo y condiciones señaladas en la investigación.

3.5. Técnicas de tratamiento de la información

Una vez aplicado el instrumento, se continuó con el procesamiento de la información por medio del programa SPSS 24, el cual facilitó la gráfica estadísticamente, analizar los resultados y dar respuesta a los objetivos planteados.

La percepción fue evaluada de la siguiente manera:

Buena (57 – 84),

Regular (29 – 56)

Mala (0 – 28).

3.6. Principio de cientificidad

Se consideraron los siguientes principios de cientificidad:

Credibilidad: Se logró cuando los hallazgos del estudio fueron reconocidos como reales o verdaderos por las personas que participaron en el estudio y por aquellos que experimentaron o estuvieron en contacto con el fenómeno investigado. En consecuencia, la información que se obtuvo luego de la aplicación del cuestionario no fue alterada durante su transferencia en la base de datos del programa Microsoft Excel.

Confidencialidad: En la presente investigación se protegió a los participantes, a fin de garantizar que sus identidades no sean relacionadas con la información que proporcionen y que aquellos jamás se divulguen. Este criterio se empleó en toda la investigación, sobre todo en el análisis de datos y en la presentación de resultados.

Confiabilidad: La información brindada por los pacientes diagnosticados con abdomen agudo que acudieron al servicio de emergencia no fue manipulada o alterada por las investigadoras, para ello se mostraron los

testimonios emitidos en forma natural y espontánea y sin incorporación de prejuicios de las investigadoras.

3.7. Principios Éticos

Se consideraron los siguientes principios éticos:

Principio de beneficencia: En la presente investigación se informó al equipo de enfermería que laboraba en centro de salud que la información obtenida sería estrictamente utilizada para fines de la investigación, lo cual permitiría determinar el nivel de riesgos para el personal de enfermería y los pacientes.

Respeto a la dignidad humana: En la autodeterminación el equipo de enfermería nos brindó información sobre los conocimientos y prácticas de las normas de bioseguridad de manera libre, sin el riesgo de exponerse a represalias o a un trato prejudicado, a dar por terminada su participación en cualquier momento, de rehusarse a dar información o de exigir que se les explique el propósito del estudio o los procedimientos específicos. El conocimiento irrestricto de la información implicó que las investigadoras conocieran la naturaleza de la investigación y de los procedimientos, los cuales se utilizaron para obtener información.

Principio de Justicia: La justicia es el derecho del sujeto a un trato justo y a la privacidad. En la presente investigación, todos los participantes fueron

tratados de manera justa y equitativa, sin discriminación; antes, durante y después de su participación; además tuvieron la oportunidad de participar en la investigación y decidir libremente retirarse de la investigación en algún momento sin ser censurada por ello; y la privacidad, se notó en todo momento de la investigación, al preservar la intimidad de las personas que participaron como muestra de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS YDISCUSION

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

Cuidar es una actividad humana; una relación y un proceso y objetivo va más allá de la enfermedad. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al paciente como receptor, sino también a la enfermera como transmisora de este cuidado. Así mismo explica que el cuidado de la enfermería se manifiesta en la práctica interpersonal y de entorno, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona.

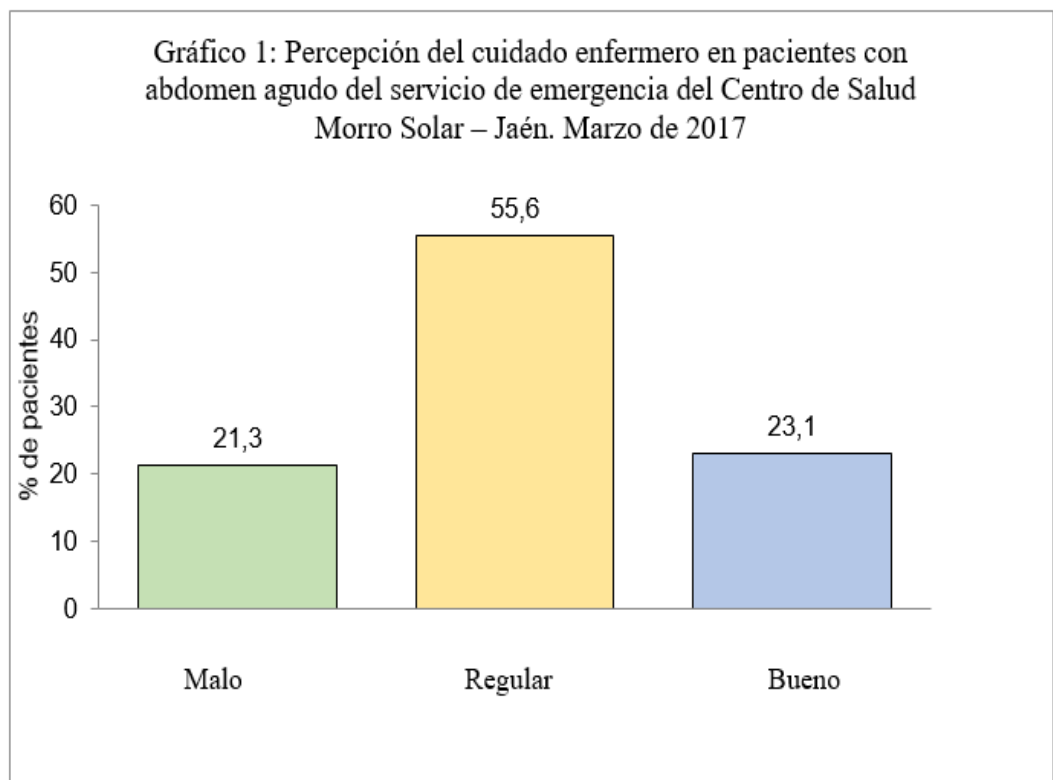
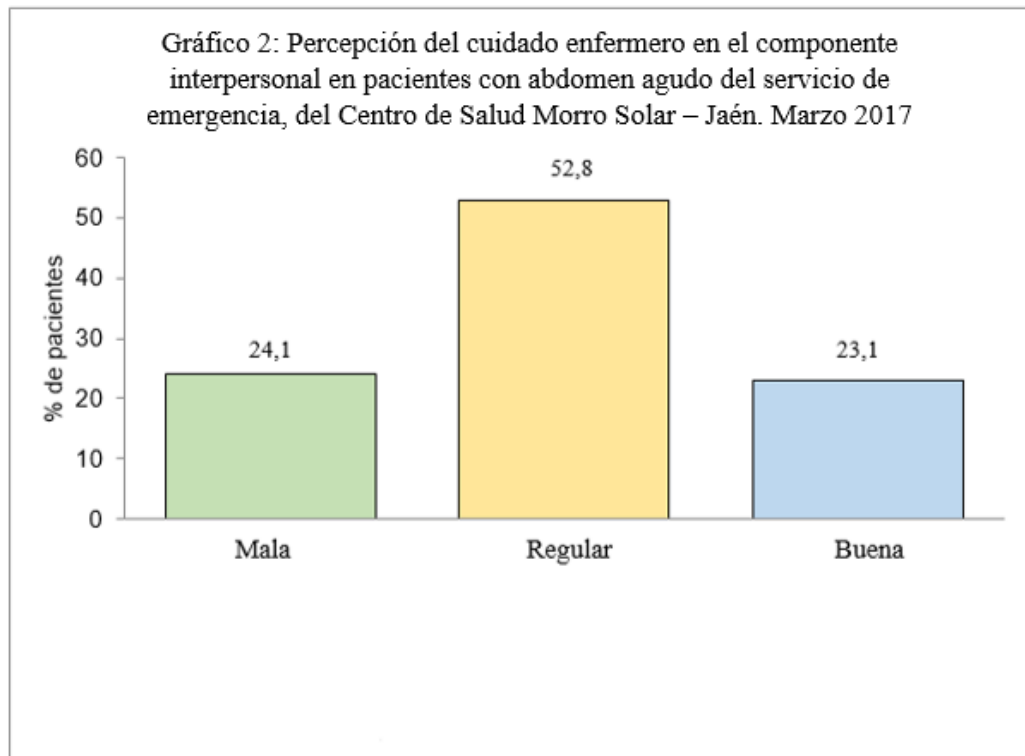


Gráfico N° 1: Percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar 2017 – Jaén, Marzo del 2017

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En el gráfico 1, percepción que tienen los pacientes del cuidado del enfermero en el servicio de emergencia, del 100%, de pacientes, el 55,6% tiene percepción regular, el 23,1% percepción buena y 21,3% percepción mala.

La percepción que tienen los pacientes es: regular, porque el profesional de enfermería no siempre identificó al paciente por su nombre, algunas veces acudió al llamado del paciente que presentaba dolor para brindarle atención e identificar sus necesidades, sólo en ocasiones el profesional de enfermería mostró un trato cordial hacia el paciente y familiares, algunos pacientes se mostraron tranquilos por la atención recibida e indicaron que el profesional de enfermería les permitió expresar sus preocupaciones y temores; buena, porque el profesional de enfermería se preocupó por orientar al paciente al ingreso de su hospitalización en términos sencillos y al administrar los medicamentos correspondientes, por solicitar al paciente su colaboración al momento de realizarle un procedimiento respetando sus costumbres y creencias, demostró amabilidad al momento de atenderlos, procurando que el ambiente dónde fue atendido cuente con la limpieza, orden, iluminación, ventilación, privacidad y disminución del ruido para facilitar su descanso; mala, porque el profesional de enfermería no se identificó con su nombre al momento del contacto con el paciente, no mostró preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados y referirse al paciente llamándolo por el número de cama.



Fuente: Datos obtenidos por encuesta

Gráfico N° 2: Percepción del cuidado enfermero en el componente interpersonal en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia, del Centro de Salud Morro Solar 2017 – Jaén. Marzo 2017.

La percepción del cuidado enfermero en el componente interpersonal del 100% de pacientes encuestados, el 52,8% tiene una percepción regular, 24,1% percepción mala y 23,1% percepción buena.

La percepción que tienen los pacientes en el componente interpersonal es: regular porque algunas veces al ingresar al centro de salud la enfermera saluda e identifica al paciente por su nombre, en ocasiones la enfermera tiene un trato cordial hacia los pacientes, identifica sus necesidades y lo atiende de manera inmediata,

algunas veces el paciente se muestra tranquilo por la atención que le brinda el profesional de enfermería. Es mala porque las enfermeras no se identificaron con su nombre ni mostraron preocupación por brindar al paciente los alimentos adecuados. Es buena porque el profesional de enfermería se muestra cordial y amable durante su atención, llama por su nombre a los pacientes, se preocupa por cuidar la privacidad en la atención del paciente, la orientación y consejería que le brinda la enfermera(o) son claras y entendibles, ante alguna preocupación o molestia con respecto al paciente, la enfermera lo escucha atentamente; buena, porque el personal de enfermería orienta al paciente en términos sencillos al ingreso de su hospitalización, se preocupó por administrarle sus medicamentos, solicitar su colaboración al momento de realizar un procedimiento y respetar sus costumbres y creencias.

Estos resultados reflejan el buen desempeño de la enfermera (o), pero debemos de hacer énfasis en que la correcta identificación del profesional de enfermería potencializa el accionar diario del cuidado del enfermero brindado al paciente, ya que en el Centro de Salud Moro Solar, la buena interrelación, empatía, confianza y seguridad brindada será de mucha ayuda, a favor de un control integral al paciente a fin de favorecer y ayudarlo en su mejora.

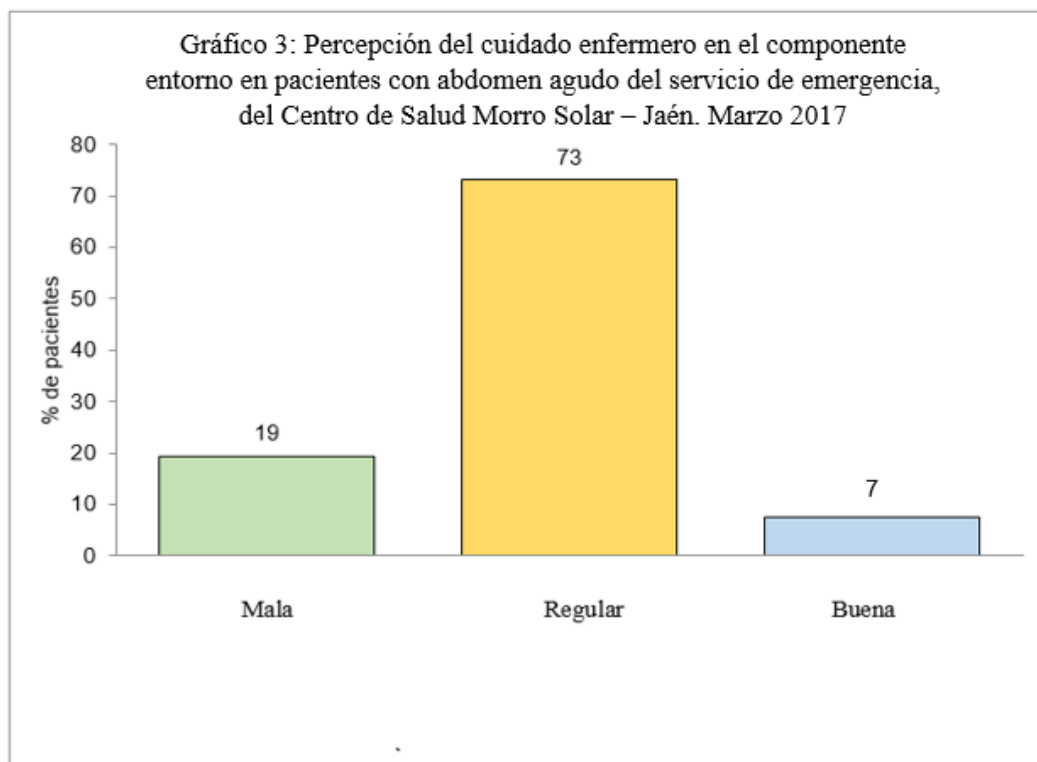


Gráfico N° 3: Percepción del cuidado del enfermero en el componente entorno en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia, del Centro de salud Moro Solar – Jaén. Marzo 2017.

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

En el gráfico 3, sobre la percepción que tienen los pacientes respecto al cuidado que brindan las enfermeras (os) del Centro de Salud Moro Solar en el componente entorno, del 100% del total, es decir 108 pacientes, 73,1% percibe la atención como regular 7,4% tiene una percepción buena y 19,4% percibe una atención como mala. La percepción que tienen los pacientes es: regular porque algunas veces las enfermeras permiten que los pacientes expresen sus preocupaciones y temores. Es mala porque las enfermeras llaman al paciente de acuerdo al número de cama donde se encuentra. Es buena porque la enfermera se

preocupa por brindar un trato amable al paciente, porque el ambiente se encuentre limpio, ordenado, iluminado, ventilado y se perciba poco ruido, lo cual contribuye a facilitar su descanso.

De acuerdo con los resultados se puede concluir que la mayoría de los pacientes tienen una percepción regular debido a que solo en ocasiones el profesional de enfermería, permite a los pacientes expresar sus preocupaciones y temores y acude de manera inmediata para brindarle atención.

4.2. Discusión

De acuerdo con el objetivo general: Determinar la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén. Marzo de 2017

Romero¹⁵ define la percepción como la interpretación de las sensaciones, dándoles significado y organización. Para las autoras de la investigación, la percepción se define como un conjunto de mensajes sensoriales percibidos por los sentidos, en los cuales el paciente brinda información de su estado de salud, dando como resultado una decodificación de los mensajes a través del cuidado del profesional de enfermería. Para otros autores, la percepción es la organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, lo que implica la actividad no solo de los órganos sensoriales, sino también del cerebro, o como el proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos de factores internos y externos la cual comprende dos procesos: a) la recodificación o selección de toda la información que llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su

almacenamiento en la memoria y b) intenta predecir acontecimientos futuros y de dicho modo reducir sorpresas. En tanto para Donabedian²² la percepción va asociada con la calidad de la atención en la que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes

En la presente investigación, referente a la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, del total de encuestados el 55,6 % tienen un nivel de percepción regular debido al trato e información que les brindó la enfermera; si bien fueron tratados con respeto y atendido en un ambiente limpio y ordenado; el personal de enfermería no se mostró muy atento en identificar a cada persona por su nombre y condición de salud, ni dispuesto en aclarar las dudas o consultas del paciente y familiares.

Los resultados evidencian que existe un margen de insatisfacción del paciente con respecto a la percepción del cuidado enfermero que recibieron en el centro de salud, lo cual afecta la comunicación y confianza entre las partes, pudiendo ocasionar que se extienda el tiempo de atención al paciente y el restablecimiento de su salud.

En comparación con el estudio realizado por Morales¹⁰, considerado como antecedente en la presente investigación, el autor concluyó que la percepción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia no era del todo mala, si bien el

personal enfermero no siempre respondía las dudas de los pacientes y familiares; sin embargo mostraba interés en dar la asistencia física a los pacientes.

Por lo antes mencionado, se puede inferir que la percepción del paciente es regular debido a que muestra disconformidad con el trato que recibe por parte del profesional de enfermería, desconociendo la realidad del centro de salud (falta de personal, falta de instrumentos médicos, reactivos, entre otros) lo cual conlleva a que el profesional enfermero de turno, aun con sus limitaciones, realice denodados esfuerzos para brindar la atención según la gravedad del cuadro del paciente.

De acuerdo con el objetivo específico 1: Identificar la percepción del cuidado enfermero en el componente interpersonal en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia.

El componente interpersonal corresponde a la interacción enfermera-paciente que involucra un trato cordial, respetuoso, confianza, amabilidad, empatía, claridad en la comunicación, veraz y oportuno⁹. Para Donabedian²² el componente interpersonal comprende el seguimiento de las normas y valores sociales que regulan la interacción entre las personas (ética profesional, expectativas y aspiraciones personales.

Watson, citado por Landman²² (2014), establece en la Teoría del Cuidado Humano, que el cuidado enfermero es el conjunto de acciones seleccionadas por la enfermera y el individuo dentro de una experiencia transpersonal para el mantenimiento o recuperación de la salud, la misma que tiene como característica fundamental su

interés en el cuidado centrado en la cultura, los valores y las creencias de las personas²³. En ese sentido “la enfermería es una ciencia humana y el proceso de cuidado humano que contribuye a la preservación de la humanidad²⁴” que tiene dominio en la aplicación del cuidado enfermero en el mantenimiento y recuperación de la salud; este cuidado no se limita únicamente en asistir al paciente, sino en interactuar con él y su entorno de modo que las partes involucradas contribuyan en beneficio del mejoramiento de la salud del usuario o el apoyo en el proceso del fin de la vida y en el momento mismo de su muerte.²⁵

En la presente investigación, referente a la percepción del cuidado enfermero en el componente interpersonal en pacientes con abdomen agudo atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, se evidenció una percepción regular, ello debido a que del total de encuestados, el 62% refirió solo a veces el profesional de enfermería muestra un trato cordial a los familiares que visitan a los pacientes; el 55% refirió que cuando tiene alguna necesidad de cuidado a veces el personal enfermero acude de manera inmediata y realizan gestos amables al dirigirse hacia ellos; el 51% afirmó que el personal enfermero a veces saluda al ingresar al ambiente; el 46% refirió que a veces el personal enfermero se muestra amable y le permite expresar sus preocupaciones y temores; mientras que el 45% manifestó que las enfermeras a veces solicitan la colaboración del paciente al momento de realizarle un procedimiento y respetan sus costumbres y creencias.

Los resultados evidencian que existe un margen de insatisfacción del paciente con respecto a la percepción del cuidado enfermero que recibe en el centro de salud, ello derivado del trato cotidiano enfermera – paciente, el cual de no ser apropiado puede ocasionar incomodidad entre las partes y en muchos casos que el paciente se rehúse a cooperar con el profesional de enfermería, en los procedimientos en beneficio de su salud. Iguales resultados se encontraron en la investigación por López³¹, quien sostiene que la satisfacción del paciente está relacionada positivamente al rendimiento del profesional de enfermería en su centro de trabajo, lo que comúnmente se le denomina como eficiencia o productividad y del trato cordial entre el personal de enfermería y paciente; teniendo en cuenta que depende en gran parte del cuidado que la enfermera brinda al usuario³²; la misma que va de la mano con el término de calidad en salud, el cual se refiere a la atención por parte de los profesionales de enfermera que puede darse en diversos grados, donde el mayor beneficio se logra con los menores riesgos para el paciente³².

En comparación con el estudio realizado por Lupaca⁹ (2014), considerado como antecedente en la presente investigación, el autor concluyó que en el componente interpersonal debía mejorar el trato que ofrece el profesional de enfermería, el 67% de pacientes encuestados calificaron el cuidado como medianamente favorable, el 18% la encontró favorable y 15% desfavorable; los aspectos con calificación de medianamente favorable estaban referidos a que el personal enfermero tomaba en consideración la opinión de sus pacientes, los saludaba al ingresar al ambiente y les otorgaba un trato amable; lo favorable radicó

en que los pacientes confiaban en el cuidado que le brindaba el profesional de enfermería, quien les proporcionaba información antes de realizar un procedimiento y acudía inmediatamente ante un llamado del paciente; mientras que lo desfavorable se debió al malestar de los pacientes porque el profesional de enfermería no se dirigía al ellos por su nombre, ni respetaba sus creencias ni costumbres.

Por lo antes mencionado, se puede inferir que la percepción con respecto a la dimensión interpersonal no cumplió con las expectativas del paciente, debido a que el trato brindado por el profesional de enfermería no fue el más idóneo, ya que los enfermeros se encuentran expuesto a una sobre carga de trabajo, lo cual genera un alto nivel de estrés y cansancio, lo que origina mal humor y un trato poco amable por parte del profesional de enfermería hacia el paciente.

De acuerdo con el objetivo específico 2: Identificar la percepción del cuidado enfermero en el componente entorno en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia.

El entorno está conformado por las características tangibles de los servicios de salud, el personal, materiales, limpieza y orden de los ambientes, alimentación, descanso y privacidad²³. Para Donabedian²² componente confort está referido a los elementos del entorno inmediato del usuario, que le permiten experimentar una mejor atención.

Watson²⁷, citado por Urra²⁸ et al, en su Teoría de Cuidados Transpersonales, conformados por siete supuestos y diez factores, encontramos que un factor hace referencia a “La creación de un entorno protector y/o correctivo para el medio físico, mental, espiritual y sociocultural” se convierte en: “Creación de un medio ambiente de cuidado en todos los niveles (físico, no físico, ambiental de energía y de conciencia) ya sea el todo, belleza, confort, dignidad y paz”. Watson divide este ambiente en externo e interno, los cuales son interdependientes entre sí. Ambos contienen variables, por ejemplo del medio ambiente externo surgen las variables como seguridad, confort, abrigo; y del medio ambiente interno surgen la autorrealización, comunicación, etc. A partir de estas variables surgen las necesidades, que Watson define como el requerimiento de una persona, que de ser satisfecho, alivia o disminuye su angustia o dolor, o mejora su sentido de adecuación y bienestar. La satisfacción de estas necesidades tiene estrecha relación con la salud del individuo. Según esta teoría, la creación de un medio ambiente adecuado, tanto interno, como externo, contribuye a la satisfacción de las necesidades del paciente y por ende a la mejoría de su salud. El profesional de enfermería debe de salvaguardar la creación de un medio ambiente apropiado para el paciente dentro del centro de salud, con el fin de satisfacer los requerimientos de un paciente, ya que ello ayudara a su pronta mejoría (p18).

En la presente investigación, referente a la percepción del cuidado enfermero en el componente entorno en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, se encontró una percepción regular debido a que del total de encuestados el 51% refirió que el profesional de enfermería nunca muestra

preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados, el 46% refirió que solo algunas veces las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido en el ambiente para facilitar su descanso, mientras el 40% refirió haber observado que al profesional de enfermería preocuparse porque descanse.

Los resultados evidencian la percepción del paciente con respecto al entorno en que recibe el cuidado del enfermero es regular, ello derivado de factores físicos del lugar donde recibe el cuidado y de la actitud del profesional de enfermería, lo cual origina que el paciente al evalúe el contexto en conjunto. Este hallazgo se relaciona con lo afirmado por Malagón-Lordoño³³, quien refiere que la complacencia del usuario se ve condicionada con la atención recibida, con los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención.

Contrastando los resultados del estudio con el realizado por Rojas & Barajas⁸ (2016), respecto a la dimensión confort (entorno) los autores encontraron que el 85.86% de los pacientes encuestados mostraron un alto nivel de satisfacción, el 13.09% manifestó un bajo nivel de satisfacción y el 1.05% lo calificó de regular; teniendo en cuenta que el nivel de calificación alto se debió a que los encuestados manifestaron que el centro de salud ofrecía medidas de confort como: iluminación apropiada, control de ruidos y sabanas adecuadas, y además percibieron organización en el trabajo de las enfermeras. Los resultados obtenidos en la investigación determinan que la conformidad por parte de los pacientes a través de la atención que se les brinda en el centro de salud se ve condicionada no solo al trato directo con el personal enfermero; sino que existen otros aspectos que

favorecen la relación humana enfermera – paciente y que al mismo tiempo ayudar a mejorar la percepción que el paciente tienen sobre el cuidado enfermero³²: estos son: a) Brindar atención de enfermería individualizada, teniendo en cuenta los valores, creencias y sentimientos de los pacientes; así como su salud emocional y mental. b) Ser receptivo de las necesidades y percepciones que tiene el paciente. c) Ser sensible a la vulnerabilidad del paciente, ante su actual estado de salud. d) Permitir, en cierta medida, que el paciente se sienta singular e importante durante la prestación del cuidado enfermero. e) Identificar siempre al paciente por su nombre y que el personal enfermero se presente con nombre propio ante el paciente. f) Proteger la privacidad de la información brindada por el paciente. g) Mantener una actitud de tolerancia, sensibilidad, respeto y amor hacia el paciente. h) Que el personal enfermero esté presente y atento ante el llamado de algún paciente, así como mantener una comunicación asertiva y aclarar las dudas del paciente y sus familiares.

Por lo antes mencionado, se puede inferir que, el entorno del paciente está constituido por un medio ambiente, el cual debe ser facilitado por el profesional de enfermería de manera idónea para la satisfacción de las necesidades del paciente lo que conlleva a la recuperación de su salud. Algunas veces, estas necesidades no son satisfechas de manera adecuada, originando incomodidad en el paciente, la cual se ve relegada en su percepción; ello debido al estrés causado por la sobre carga de trabajo que tienen los profesionales de enfermería en el centro de salud, ya que las enfermeras no se da abasto para brindar la atención requerida por todos los pacientes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1) La percepción de los pacientes, en relación a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar el 55,6% de encuestados la calificó de regular debido a que no estuvieron conformes con el trato que recibieron, la información que se les brindó y las condiciones en que fueron atendidos por los profesionales de enfermería del establecimiento.

- 2) Según el componente interpersonal, respecto a la percepción en la calidad de atención que brindaron las profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, el 53% de los pacientes encuestados la calificó de regular debido a la presencia de actitudes y aptitudes por parte los profesionales de enfermería, los hicieron sentir disconformes: no siempre saludan al momento de ingresar al ambiente de salud; algunas veces llamen por su nombre a los pacientes; solo en ocasiones otorguen un trato cordial a los pacientes, los escuchen con atención ante alguna molestia, les brinden información oportuna, se preocupen por cuidar su privacidad durante la atención, identifiquen sus necesidades y lo atiendan de manera inmediata.

- 3) Según el componente entorno, respecto a la percepción en la calidad de atención que brindaron profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, el 73% de los pacientes calificó de regular, debido a factores tangibles e intangibles que impidieron atender al paciente en un ambiente adecuado: infraestructura, equipos, personal de salud, entre otros; lo cual impidió que las satisfacer necesidades del paciente y les generó incomodidad.

5.2. Recomendaciones

JEFE DEL CENTRO DE SALUD

1. En lo referente a la percepción del paciente, se debería establecer un espacio de tiempo (mensual o trimestral) para la interacción pacientes - personal de enfermería, donde se atiendan quejas, absuelvan dudas, atiendan consultas generales respecto al cuidado para el caso de abdomen agudo y se escuchen sugerencias para mejorar la atención del personal de enfermería en el servicio y además se pueda informar a los pacientes y familiares de aquello que escapa a la responsabilidad del profesional de enfermería dentro del área de emergencia.

JEFATURA DE ENFERMERÍA

2. En lo referente al componente interpersonal, el servicio de emergencia debería establecer un programa de entrenamiento permanente al personal enfermero respecto a la interacción con el paciente y sus familiares, con la finalidad de que el personal de enfermería pueda canalizar sus emociones y

estrés producido por el trabajo que lo conlleve a proporcionar al paciente una atención oportuna y de calidad, acorde con las necesidades y expectativas del pacientes y familiares.

4. En lo relacionado con el componente entorno, se sugiere elaborar un plan de mejora de las condiciones de atención, que permita primero identificar las limitaciones que se tiene para brindar la atención a los usuarios dentro del servicio de emergencia y proponga soluciones de mejora teniendo en cuenta los recursos que se tienen dentro de la institución de salud: redistribución del espacio, mejorar la limpieza y orden en el servicio, designar personal enfermero permanente para el servicio de emergencia, entre otros que se considere pertinentes.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Santamaría, N, García, L, Sánchez, B & Carrillo, G. Percepción del cuidado de enfermería a los pacientes con cáncer hospitalizados. Rev. Latinoamericana de Bioética, Universidad Militar Nueva Grana, Colombia [en línea]. 2017. [citado 30 Nov 2017]; 1 (1): 16, PP. 106
Disponibile en: <http://www.redalyc.org/pdf/1270/127044052007.pdf>
2. Hospital de Sullana. Servicio de emergencia; 2016-12 [citado 01 Dic 2016].
Disponibile en http://www.hospitalsullana.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=30
3. Quintero A. at all. Cuidado humanizado como esencia en el profesional de enfermería. Rev portales médicos. [en línea]. 2015. [citado 30 Nov 2016]; 3 (3):12 Disponible en <http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizado-enfermeria/>
4. Loo, L. Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. El Comercio [en línea]. 17 Mar 2014 [citado 30 Nov 2016]; Información: [aprox. 2 pant]. Disponible en: <http://elcomercio.pe/sociedad/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-y-essalud-noticia-1716362>
5. Loo, L. Maltrato a los pacientes en las emergencias de los hospitales y clínicas. Capital [en línea]. 30 Oct 2014 [citado 30 Nov 2016]; Información: [aprox. 3 pant]. Disponible en: <http://www.capital.com.pe/actualidad/maltrato-a-los-pacientes-en-las-emergencias-de-los-hospitales-y-clinicas-noticia-738169>

6. Defensoría del Pueblo. Defensoría del Pueblo advirtió deficiencias en servicios de emergencia de algunos hospitales. [en línea]. Mayo 2018 [citado 1 Setiembre 2018]; Información: [aprox. 1 pant]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/NP-179.pdf>
7. Pereyra AG. Crisis en hospitales afecta a millones de peruanos. Perú21 [en línea]. 23 Feb 2014 [citado 28 Oct 2016]; Información: [aprox. 3 pant]. Disponible en: <http://peru21.pe/actualidad/essalud-crisis-hospitales-afecta-millones-peruanos-2171321>
8. Rojas Martínez W. & Barajas Lizarazo M. Percepción de la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Rev ciencia y cuidado [en línea]. 2012. [citado 30 Nov 2016]; 1 (9): 13-23. Disponible en https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjRq_ikxNfQAhXF5iYKHcRFCcgQEggwMAI&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3986732.pdf&usg=AFQjCNGftGCBqA9j2uqAfdv8UoyO_yhhSQ&sig2=6BR0rRTG3LfgS7-fXDTExA&bvm=bv.139782543,d.eWE
9. Lupaca Layme PS. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Tesis de medicina en línea]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina; 2014. [citado 01 Dic 2016]. Disponible en http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf

10. Morales Machco E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre- Abril – Junio del 2015. [Tesis de enfermería en línea]. Ica: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de ciencias de la salud; 2015. [citado 30 Nov 2016]. Disponible en <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/14/3/EVA%20MORALES%20MACHCO%20%20ENFERMERIA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20EMERGENCIA.pdf>
11. Huarcaya Huisa RL. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. [Tesis de administración de empresas en línea]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de ciencias de la empresa; 2015. [citado 30 Nov 2016]. Disponible en <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Monchón Palacios PA. & Montoya García YY. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III Essalud. Chiclayo, 2013. [Tesis de enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de ciencias de la salud; 2014.
13. Huamán Quiña S. Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenillas, Chota, Setiembre 2014.

- Chiclayo: Universidad César Vallejo. Facultad de ciencias de la salud; 2014. [citado 30 Nov 2016]. obtenido de <http://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamn-quia>
14. Bautista LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan: ESE; 2008. Bautista LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan: ESE; 2008.
 15. Romero Ameri LC. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis de enfermería en línea]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina humana; 2008. [citado 30 Nov 2016]. Disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/Romero_al.pdf
 16. Taboada Pilco RY. & Morillas Bulnes A. Cuidado humano. Rev CCEP, 2014 Ago-Dic; 84 (2): 12.
 17. Príncipe I. Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias de un cuidado humanizado. [Tesis de enfermería en línea]. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias de la salud; 2015. [citado 01 Dic 2016]. Disponible en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/48/Pr%C3%ADncipe_Le%C3%B3n_21_03_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Lagos C, Navarro M. Protocolo de enfermería en el abdomen agudo. Unidad de emergencia referida del adulto. Informe técnico: hospital Santiago Oriente Dr. Luis Tisne Brousse; 2008-2012.
19. Celada FJ. Dolor abdominal y abdomen agudo. [Blog en línea]. Perú: Francisco J. Celada. Dic 2005 [citado el 30 nov 2016]. Disponible en <http://www.enferurg.com/articulos/abdomenagudo.htm>
20. De Agustín Vásquez D. et al. Diccionario Oxford- complutense: Medicina. 2ª Ed. España: Editorial Complutense, 2007. p. 1
21. Diccionario de enfermería: Definición ABC. Definición de cuidado de enfermería. [en línea]. [citado 30 Nov 2016]; Disponible en : <http://www.definicionabc.com/salud/cuidado-de-enfermeria.php>
22. Alvar Net. Calidad Asistencial. Fundación Avedis Donabedian. [en línea]. 2010. [citado 10 Nov 2018]; 1 (13). Disponible en http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
23. Landman Navarro C. et al. Cuidado humanizado desde la perspectiva del enfermero de emergencia en un hospital de Quillota, Chile. Rev Ucu Uy [en línea]. 2014. [citado 30 Nov 2016]; 3 (3): 12. Disponible en <http://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/564/563>
24. Caro S. Enfermería: interacción del cuidado y el amor. Una perspectiva humana. Rev Scielo. [en línea]. 2009. [citado 30 Nov 2016]; 3 (3): 1-7. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v25n1/v25n1a14>

25. Watson J. La teoría del cuidado humano. Retrospectiva y Prospectiva. *Nursing Science Quarterly* 1997;10 (1):49-52.
26. Watson J. Intentionally and Caring- Healing Consciousness: A Practice of Transpersonal Nursing. *Journal of Holistic Nursing Practice* 16(4):12-19-2002.
27. Nightingale F. Notas de enfermería: qué es y qué no es. 1ª Ed. España: Elseiver Editorial, 1990. p. 120-128
28. Watson J. Postmodern nursing and beyond. New York: Hacourt-brace/Else-vier; 1999.
29. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Rev Ciencia y enfermería*, 2011; 17(3): 11-22.
30. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios de salud: Un modelo de gestión hospitalaria. 1ª Ed. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1994. p. 60-61
31. Bermejo JC. Apuntes de relación de ayuda. 9ª Ed. España: Sal Terrae Editorial, 1998. p. 26
32. López A WF. & Rodríguez Curi K. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital II 2 MINSA –Tarapoto. Periodo Junio – Julio 2012 [Tesis de enfermería en línea]. Perú: Universidad Nacional de San Martín - T, Facultad de Ciencias de la Salud; 2012. [citado 11 Nov 2016]. Disponible en: http://www.unsm.edu.pe/spunsm/archivos_proyecto/archivo_101_Binder1.p

df%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EX
TERNO.pdf

33. Ariza C. & Daza de Caballero R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. 1ª Ed. Colombia: Editorial Pontificia universidad Javeriana, S.A., 2008. p. 60-61
34. Malagón- G., Galán R. & Pontón Laverde G. Administración hospitalaria. 3ª Ed. Colombia: Editorial Medica Panamericana, 2008. p. 617

ANEXOS

ANEXO N° 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, declaro que estoy de acuerdo en participar de la investigación titulada “Percepción del cuidado enfermero a pacientes con abdomen agudo, en el servicio de enfermería, del Centro de Salud Morro Solar – Jaén. Marzo de 2017”, que tiene como principal objetivo “Determinar cuál es la percepción del cuidado enfermero a pacientes con abdomen agudo, en el servicio de enfermería, del Centro de Salud Morro Solar – Jaén. Marzo de 2017”.

Declaro que fui informada (o) respecto a los siguientes aspectos:

1. Mi participación será espontánea y que concuerdo con la utilización de la información que brinde para los fines de la investigación.
2. Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluto sigilo y anonimato y fielmente relatadas por las investigadoras.
3. Que en cualquier momento podré desistir de participar en la investigación, no sufriendo ningún tipo de sanción o perjuicio en consecuencia del acto de la desistencia, o por mis opiniones dadas.
4. Que la(s) investigadora(s) estarán disponibles para cualquier aclaración que sea necesaria respecto al asunto abordado, durante la realización de la misma, conforme la dirección y teléfono que consta líneas abajo.

Lambayeque, 4 de marzo del 2017

DNI:

Correos y teléfonos de la (s) investigadoras:

ANEXO N° 02: ENTREVISTA

UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO” FACULTAD DE ENFERMERIA

Percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro De Salud Morro Solar – Jaén. Marzo de 2017”

INTRODUCCIÓN

Estimado Sr., Sra., Srta.; buenos días, nuestros nombres son María Rosalía Díaz Dávila y Elsi Concepción Martino Castro, licenciadas en enfermería y estudiantes de la especialización en emergencias y desastres con mención en hospitalización, en la facultad de enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en esta oportunidad nos es grato dirigirnos a Ud., para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre su apreciación en torno a la “Percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro De Salud Morro Solar en el servicio de emergencia”.

Le hacemos de conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente.

I.- DATOS GENERALES

- Edad: años.
- Sexo: Femenino () Masculino ()
- Estado Civil: Soltero () Conviviente () Casado () Divorciado () Separado ()
- Grado de Instrucción: Primaria C. () Primaria I. ()
Secundaria C. () Secundaria I. ()
Superior C. () Superior I. () Analfabeto
- () Especifique el año de estudio:

• Tiempo de Hospitalización: 01 – 04 () 05 – 09 días () 10 – 14 días ()
15 – 19 días () 20 – 24 días () 25 – 29 días ()

• Condición Laboral: Independiente () Dependiente () Su casa () Otros ()
Especifique a que se dedica: ...

II.- CONTENIDO

Nº	ITEMS	Buena	Regular	Mala
1	Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente.			
2	Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.			
3	Las enfermeras(os) lo llaman a usted por su nombre			
4	Observa usted que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad			
5	Cuando usted descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.			
6	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos			
7	Las enfermeras(os) lo llaman a usted por el número de cama donde se encuentra.			
8	Las enfermeras(os) permiten que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
9	Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera(o) acude de manera inmediata.			
10	Observa usted que las enfermeras(os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización			
11	Cuando usted le realiza una pregunta a la enfermera(o), le contesta con términos sencillos que pueda Ud., entender			
12	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados			
13	Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella(él) lo hace de manera inmediata			
14	Cuando sus familiares lo visitan, las enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia ellos			

15	Observa que las enfermeras(os) se preocupan porque usted descanse			
16	El ambiente donde está usted hospitalizado, lo observa limpio.			
17	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde usted está hospitalizado se encuentre limpio			
18	El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación			
19	El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado lo observa ordenado.			
20	El ambiente donde usted está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.			
21	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.			
22	Observa usted que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.			
23	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso			
24	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.			
25	Observa usted que las enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias.			
26	Cuando las enfermeras(os) se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables			
27	Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que usted tiene en forma periódica y regular.			
28	Durante su estancia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o).			

ANEXO 03

PRUEBA BINOMIAL: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

item jueces	juez 1	juez 2	juez 3	juez 4	juez 5	Sig. exacta
1	1	1	1	1	1	0.031
2	1	1	1	1	1	0.031
3	1	1	1	1	1	0.031
4	1	1	1	1	1	0.031
5	1	1	1	1	1	0.031
6	1	1	1	1	1	0.031
7	1	1	1	1	1	0.031
8	1	1	1	1	1	0.031
9	1	1	1	1	1	0.031
10	1	1	1	1	1	0.031
11	1	1	1	1	1	0.031
12	1	1	1	1	1	0.031
13	1	1	1	1	1	0.031
14	1	1	1	1	1	0.031
15	1	1	1	1	1	0.031
16	1	1	1	1	1	0.031
17	1	1	1	1	1	0.031
18	1	1	1	1	1	0.031
19	1	1	1	1	1	0.031
20	1	1	1	1	1	0.031
21	1	1	1	1	1	0.031
22	1	1	1	1	1	0.031
23	1	1	1	1	1	0.031
24	1	1	1	1	1	0.031
25	1	1	1	1	1	0.031
26	1	1	1	1	1	0.031
27	1	1	1	1	1	0.031
28	1	1	1	1	1	0.031

Si = (1) No = (0)

Promedio: 0.031

0.868

$P = \frac{0.868}{28} = 0.031$

28

Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa: de acuerdo a los resultados obtenidos las 28 preguntas. En general el instrumento es válido $P = 0.031$

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la validez se solicitó la opinión de los jueces de expertos y se aplicó la fórmula de Pearson en cada uno de los ítems.

Ítem	Pearson	Ítem	Pearson	Ítem	Pearson	Ítem	Pearson
Ítem 1	1,00	Ítem 8	1,00	Ítem 15	1,00	Ítem 22	1,00
Ítem 2	1,00	Ítem 9	1,00	Ítem 16	1,00	Ítem 23	1,00
Ítem 3	1,00	Ítem 10	1,00	Ítem 17	1,00	Ítem 24	1,00
Ítem 4	1,00	Ítem 11	1,00	Ítem 18	1,00	Ítem 25	1,00
Ítem 5	1,00	Ítem 12	1,00	Ítem 19	1,00	Ítem 26	1,00
Ítem 6	1,00	Ítem 13	1,00	Ítem 20	1,00	Ítem 27	1,00
Ítem 7	1,00	Ítem 14	1,00	Ítem 21	1,00	Ítem 28	1,00

Si $r > 0.20$ el instrumento es válido.

Por lo tanto, según el coeficiente r de Pearson, el instrumento es válido en sus 28 ítems

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α)

Alfa de Cronbach	N de elementos
1,000	28

El resultado obtenido $1 > 0.8$ (valor mínimo aceptable), entonces el instrumento pasa la prueba de confiabilidad.

ANEXO 04: TABLA DE CÓDIGOS VARIABLE

PERCEPCIÓN PARÁMETRO DE MEDICIÓN VALOR DEL ENUNCIADO
SIEMPRE 2 A VECES 1 N

PARÁMETRO DE MEDICIÓN	VALOR DEL ENUNCIADO
SIEMPRE	3
A VECES	2
NUNCA	1

VARIABLES	CODIGO
EDAD	
20 – 31	1
32 – 43	2
44 – 55	3
56 – 67	4
68 – 80	5

SEXO	
Femenino	X
Masculino	Y
ESTADO CIVIL	
Soltero	A
Casado	B
Viudo	C
Divorciado	D
Conviviente	E
Separado	F
GRADO DE INSTRUCCIÓN	
Primaria Completa	I
Primaria Incompleta	II
Secundaria Completa	III
Secundaria Incompleta	IV
Superior Completa	V
Superior Incompleta	VI

VARIABLE	CÓDIGO
OCUPACIÓN	
Independiente	A
Dependiente	B
Su casa	C
Otros	D

TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN	
1 - 4 días	α
5 - 9 días	β
10 - 14 días	φ
15 - 19 días	λ
20 - 24 días	

ANEXO 05: MEDICIÓN DE LA VARIABLE

ESCALA DE STANONES

Este coeficiente permitirá conocer los intervalos por puntaje alcanzado por dimensión y de forma global de las variables de estudio.

$$X \pm 0.75 (S)$$

Dónde:

X = Promedio de los puntajes.

S = Desviación Estándar de los puntajes.

CATEGORIAS	DIMENSIÓN		VARIABLE GLOBAL
	Interpersonal	Confort	
Mala	<37.86	<24.14	<62.65
Regular	>37.86 – 45.22<	>24.14 –	>62.65 – 73.4<
Buena	>45.22	28.78< >28.78	>73.4

Se trabajará con la Escala de Cuartiles, este nos permitirá conocer los intervalos por puntaje alcanzado y en forma global de las variables de estudio, presentando 4 categorías, lo que hace la medición más sensible.

ANEXO 06: TABLAS

OBTENIDAS DE LA TABULACION DE RESULTADOS

Tabla 1: Características de la población en estudio.

Variable		N	%
Edad			
	20 - 31 Años	52	48,1
	32 - 43 Años	35	32,4
	44 - 55 Años	10	9,3
	56 - 67 Años	10	9,3
	68 - 80 Años	1	,9
	Total	108	100,0
Promedio	35		
Mínimo	20		
Máximo	78		
Sexo			
	Femenino	86	79,6
	Masculino	22	20,4
	Total	108	100,0
Estado Civil			
	Soltero	15	13,9
	Casado	17	15,7
	Conviviente	43	39,8
	Separado	4	3,7
	Total	79	73,1
Grado de Instrucción			
	Primaria C.	18	16,7
	Primaria I.	9	8,3
	Secundaria C.	27	25,0
	Secundaria I.	18	16,7
	Superior C.	21	19,4

Superior I.	8	7,4
Total	101	93,5

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

En la tabla 1, se tiene que de un total de 108 (100%) pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar, en relación a su edad : 52 (48,1%) tienen entre 20 - 31 años de edad, 35 (32,4%) entre 32 - 43 años, 10 (9,3%) entre 44 - 55 años, 10 (9,3%) tienen entre 56 - 67 años y 1 (0,9%) son pacientes entre 68 – 80 años; respecto al sexo: 86 (79,6%) son del sexo femenino y el 22 (20,4%) pacientes del sexo masculino; en relación al estado civil: 15 (13,9%) son solteros, 17 (15,7%) casados, 43 (39,8%) convivientes, 4 (3,7%) son separadas y con respecto al grado de instrucción: 18 (16,7%) tienen estudios de educación primaria completa, 9 (8,3%) tienen estudios de educación primaria incompleta, 27 (25,0%) educación secundaria completa, 18 (16,7%) educación secundaria incompleta, 21 (19,4%) educación superior completa y 8 (7,4%) educación superior.

De acuerdo con las características sociodemográficas de los individuos tenemos que la edad, sexo, grado de instrucción y estado civil, influyen de alguna manera en las percepciones de los individuos. La madurez emocional, así como la capacidad física e intelectual, frente a la vida, salud y enfermedad están determinadas por estos factores, basados en el incremento de conocimiento constante y la influencia del entorno y capacidades adquiridas.

Se puede concluir que la mayoría de pacientes con abdomen agudo que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén está en el

rango de 20 – 31 años de edad, son de sexo femenino, conviven y tienen educación secundaria completa.

Tabla 2: Percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén. Marzo de 2017

Preguntas n = 108	Categorías		
	Buena %	Regular %	Mala %
Dimensión Interpersonal			
1. Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente.	46,3	50,9	2,8
2. Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.	23,1	36,2	40,7
3. Las enfermeras(os) lo llaman a usted por su nombre	28,7	46,3	25
5. Cuando usted descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.	48,2	44,4	7,4
10. Observa usted que las enfermeras(os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.	52,8	40,7	6,5
11. Cuando usted le realiza una pregunta a la enfermera(o), le contesta con términos sencillos que pueda usted entender.	59,2	38,9	1,9
12. Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.	35,2	13,9	50,9
13. Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella(él) lo hace de manera inmediata.	46,3	52,8	0,9
14. Cuando sus familiares lo visitan, las enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia ellos	34,3	62	3,7
24. Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.	53,7	44,4	1,9
25. Usted observa que las enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias.	52,8	44,4	2,8
26. Cuando las enfermeras(os) se dirigen a usted lo miran directamente y realizan gestos amables	45,4	54,6	
27. Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que usted tiene en forma periódica y regular.	29,6	68,5	1,9
28. Durante su estancia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o).	25,9	70,4	3,7

Dimensión de Entorno			
4. Observa usted que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad	50,9	40,7	8,4
6. Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos	53,7	45,4	0,9
7. Las enfermeras(os) lo llaman a usted por el número de cama donde se encuentra.	28,7	25,9	45,4
8. Las enfermeras(os) permiten que usted exprese sus preocupaciones y temores.	45,4	47,2	7,4
9. Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera(o) acude de manera inmediata.	38,9	55,6	5,5
15. Observa que las enfermeras(os) se preocupan porque usted descanse	54,6	39,8	5,6
16. El ambiente donde está usted hospitalizado, lo observa limpio.	84,2	13,9	1,9
17. Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde usted está hospitalizado se encuentre limpio	81,5	15,7	2,8
18. El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación	87	12	1
19. El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado lo observa ordenado.	82,4	16,7	0,9
20. El ambiente donde usted está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.	80,6	14,8	4,6
21. Observa usted que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.	79,6	16,7	3,7
22. Observa usted que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.	55,5	34,3	10,2
23. Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso	49,1	45,4	5,5

Fuente: Datos obtenidos por entrevista.

En la tabla 2, de acuerdo a la percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén con respecto al componente interpersonal, el 50,9% de pacientes dicen que a veces las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente, 40,7% dicen que las enfermeras(os) nunca se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario, 28,7% de las enfermeras(os) siempre lo llaman al paciente por su nombre, 7,4 % de las enfermeras(os) nunca interrumpen su descanso reiteradas

veces para darle sus medicamentos a los pacientes, 52,8% de las enfermeras(os) siempre orientan al paciente al ingreso de su hospitalización, 59,2% de las enfermeras(os), siempre que le haga una pregunta le contesta con términos sencillos que pueda entender el paciente, 50,9% de las enfermeras(os) nunca muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados, 62% dicen que a veces las enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia sus familiares que les visitan, 53,7% de las enfermeras(os) siempre solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento, 52,8% de las enfermeras(os) respetan las costumbres y creencias de los pacientes y un 2,8% dicen lo contrario, 70,4% de pacientes dicen que a veces durante su estancia en el hospital se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o).

En cuanto al componente entorno, el 54,6% dicen que siempre las enfermeras(os) se preocupan porque descanse, 84,2% dicen que siempre observan que el ambiente donde está hospitalizado está limpio, 87% dicen que siempre tienen el ambiente de hospitalización bien iluminado, 0,9% opta por decir que el ambiente donde se encuentra hospitalizado nunca lo observa ordenado, 80,6% el ambiente de hospitalización cuenta siempre con buena ventilación, 45,4 % de las enfermeras(os) a veces se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso y un 68,5% dice que a veces las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que el paciente tiene en forma periódica y regular.

Tabla 3: Percepción del cuidado enfermero en pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén. Marzo 2017

Percepción	n	%
Mala	23	21,3
Regular	60	55,6
Buena	25	23,1
Total	108	100,0

Fuente: Datos obtenidos por entrevista

En la tabla 3, sobre la percepción de los pacientes del cuidado del enfermero en el servicio de enfermería del centro de salud Moro Solar. Jaén, del 100 % del total, es decir 108 pacientes, 55,6% (60) percibe la atención como regular, 23,1% (25) buena y 21,3% (23) mala. La percepción que tienen los pacientes es: regular porque al ingresar al ambiente del servicio de emergencia las enfermeras(os) la saludan, ante alguna preocupación o molestia con respecto al paciente la enfermera (o) se preocupa por cuidar la privacidad en la atención del paciente, la enfermera escucha atentamente, el centro de salud le brinda comodidad para la atención al paciente; buena porque la enfermera se preocupa por brindar confianza y seguridad al paciente en la atención de ello, la enfermera se dirige con respeto, ante una duda acerca de las necesidades del paciente la enfermera se toma el tiempo de responder a ella, el ambiente del servicio de emergencia se encuentra limpio y ordenado; y es mala porque al ingresar la enfermera no se identifica por su nombre, considera que el tiempo de espera para la atención es inadecuado, el tiempo que dura la atención al paciente no es adecuado.

Tabla 4: Percepción del cuidado enfermero en el componente interpersonal en pacientes con abdomen agudo del servicio de enfermería del Centro de Salud

Moro Solar- Jaén. Marzo 2017

Percepción	n	%
Mala	26	24,1
Regular	57	52,8
Buena	25	23,1
Total	108	100,0

Fuente: Datos obtenidos por entrevista.

Tabla 5: Percepción del cuidado enfermero en el componente entorno en pacientes con abdomen agudo del servicio de enfermería del Centro de Salud

Moro Solar- Jaén. Marzo 2017

Percepción	n	%
Mala	21	19,4
Regular	79	73,1
Buena	8	7,4
Total	108	100,0

Fuente: Datos obtenidos por entrevista.

Tabla 6: Edad y sexo de los pacientes con abdomen agudo del servicio de emergencia del Centro de Salud Morro Solar – Jaén. Marzo de 2017

Edad	Sexo					
	Femenino		Masculino		Total	
	N	%	n	%	n	%
20 - 31	43	39.8	9	8.3	52	48.1
32 - 43	27	25.0	8	7.4	35	32.4
44 – 55	7	6.48	3	2.82	10	9.3
56 – 67	8	7.41	2	1.89	10	9.3
68 – 80	1	0.93	0	0	1	0.93
Total	86	79.6	22	20.4	108	100

Fuente: Datos obtenidos por entrevista

En cuanto a la edad y sexo 48.1% (52) tienen edades entre 20 a 31 años, 39.8% (43) son del sexo femenino, mientras que 8.3% (9) son del sexo masculino; 32.4% (35) tienen edades entre 32 a 43 años, 25% (27) son del sexo femenino, mientras que el 7.4% (8) son del sexo masculino; 9.3% (10) tienen edades entre 44 a 55 años, 6.48% (7) son del sexo femenino, mientras que el 2.82% (3) son del sexo masculino; 9.3% (10) tienen edades entre 56 a 67 años, 7.41% (8) son del sexo femenino, mientras que el 1.89% (2) son del sexo masculino y 0.93% (1) tiene edad entre 68 a 80 años siendo de sexo femenino.