

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**“Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el  
Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna**

**Bach. IRCO MAMANI, Evelina**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ENFERMERIA.**

**ASESORA:** Dra. VELASQUEZ Libia Rocío.

**COASESOR:** Dr. DUEÑAS LINARES Fredy R

**Puerto Maldonado, 2022.**

# TURNITIN\_BRIGITTE PAZ & EVELINA IRCO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unitepc.edu.bo Fuente de Internet	1%
7	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
9	www.slideshare.net Fuente de Internet	



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE  
DIOS  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

“Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”

**PRESENTADA POR:**

**Bach. PAZ ZUMARAN**, Brigitte Ariatnna

**Bach. IRCO MAMANI**, Evelina

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ENFERMERIA.**

**ASESORA:** Dra. VELASQUEZ Libia Rocío.

**COASESOR:** Dr. DUEÑAS LINARES Fredy R

**Puerto Maldonado, 2022.**



## **Dedicatoria.**

Queremos dedicar este trabajo a Dios, por ser nuestro guía en el trayecto de esta elaboración de tesis, por darnos la fortaleza de seguir adelante y conseguir nuestro objetivo.

A nuestros padres Alonso Paz, Marizol Zumaran, Jesusa Mamani y Damaso Irco, que, con su paciencia, incentivación y esfuerzo nos permitieron llegar a esta meta más, que junto a sus ejemplos nos inculcaron a salir adelante, pese a las adversidades de la vida.

A nuestros hermanos, por el apoyo incondicional que nos brindaron durante el desarrollo de este trabajo de tesis, por estar en cada momento con nosotras dándonos aliento en cada situación.

Finalmente queremos dedicar esta tesis a todos nuestros docentes, que permitieron y compartieron sus conocimientos en nosotras, a nuestros amigos y compañeros, que con ellos aprendimos y recorrimos cada camino para llegar a concluir nuestros sueños, quedando las anécdotas y vivencias durante nuestro desarrollo profesional.

## **Agradecimiento.**

Queremos dar gracias a Dios, quien nos dio su bendición para poder desarrollar esta tesis, con salud, entendimiento y unión entre nosotras.

Nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades representadoras, de la **Unamad**, por confiar en nosotras y abrirnos las puertas para poder realizar y concluir con uno de nuestros sueños profesionales.

Así mismo agradecer a todos los docentes que hacen posible, el desarrollo de aprendizaje de la carrera profesional de Enfermería, que, junto a sus conocimientos, paciencia y dedicación, pudimos desarrollarnos y desenvolvemos en cada circunstancia de aprendizaje.

Finalmente dar un agradecimiento especial a nuestra asesora Dra. VELASQUEZ Libia Rocío. Por ser nuestra columna, para poder realizar esta tesis, que con su ayuda e impulso pudimos llegar a concluirla.

## **Presentación**

Dr.

Fredy Dueñas Linares

Decano de la Facultad de Educación Señores miembros del jurado.

El presente trabajo de investigación que ponemos a su disposición y rigiéndonos al reglamento de grados y títulos de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, cumple con los recaudos formales y de originalidad y se encuentra listo para la revisión del jurado, el mismo se intitula: “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”, el cual servirá para abordar la problemática entre los usuarios que acuden a este centro de salud que involucrando a la familia y el entorno social, y verifica la importancia de responsabilidad de sus propios cuidados, participando activa y oportunamente en el mantenimiento de su salud, por lo que el papel de la enfermera ocupa un rol muy importante como parte de su disciplina como valor fundamental.

Las autoras.

## **Resumen.**

La investigación titulada: "Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022". Objetivo principal Determinar el nivel de actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022. Tuvo una muestra de 30 pacientes; la investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo, y enfoque cuantitativo.

Concluyéndose que la actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022, se encuentra en un nivel medio, justificado en la tabla 7 y Gráfico 1, la mayoría que representa el 56.67% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", indican que las enfermeras tienen actitudes en un nivel medio; seguida del 23.33% tienen un nivel bajo, y finalmente el 20.00% tienen un nivel alto sobre las actitudes.

**Palabras clave:** Actitud, estabilidad emocional, flexibilidad, empatía, atención, habilidades interpersonales y comunicacionales, respuesta rápida., compasión.

## **Abstract.**

The research entitled: "Attitude of the nurse in the patient care service at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado, 2022". Main objective To determine the level of attitude of the nurse in the patient care service at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado, 2022.

He had a sample of 30 patients; the research was basic type, descriptive level, and quantitative approach.

Concluding that the attitude of the nurse in the patient care service at the Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022, is at a medium level, justified in table 7 and Graph 1, the majority representing 56.67% of the; "People treated at the Santa Rosa hospital", indicate that the nurses have attitudes at a medium level; followed by 23.33% have a low level, and finally 20.00% have a high level on attitudes.

**Keywords:** Attitude, emotional stability, flexibility, empathy, attention, interpersonal and communication skills, quick response, compassion.

## Índice general

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Presentación.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Índice general.....	8
Índice de tablas.....	10
Índice de figuras.....	11
Introducción.....	12
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos:.....	15
1.3. Justificación e importancia.....	16
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	17
1.3.3. Justificación Metodológica.....	17
1.3.4. Justificación social.....	18
1.4. OBJETIVOS.....	18
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.5. VARIABLES.....	19
1.5.1. Identificación de variables e indicadores.....	19
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	20
1.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>23</b>
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	23
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	25
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	27
2.2. MODELO TEÓRICO.....	27
2.3. MARCO TEÓRICO.....	28
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	43
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>47</b>
3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	47

3.2. DISEÑO DE ESTUDIO.....	47
3.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL. ....	47
3.3.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL. ....	47
3.3.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL. ....	47
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.4.1. POBLACIÓN .....	47
3.4.2. MUESTRA.....	48
3.5. MÉTODO Y TÉCNICAS. ....	48
3.5.1. TÉCNICAS .....	48
3.5.2. MÉTODOS. ....	49
3.6. INSTRUMENTO. ....	49
3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS. ...	50
3.8. TRATAMIENTO DE DATOS. ....	50
3.9. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	50
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN,.....	52
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	52
4.2. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.52	
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS. ....	63
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES. ....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
Anexo.....	76
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA. ....	77
ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. ....	78
ANEXO 3: INSTRUMENTOS.....	80
ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO. ....	83
ANEXO 5: FICHAS DE VALIDACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO 6: SOLICITUD DE PERMISO PARA OBTENER DATOS.....	84
Anexo 7: CUESTIONARIOS RELLENADOS ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 8: PANEL FOTOGRÁFICO.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Población.....	48
Tabla 2. Muestra.....	48
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento.....	49
Tabla 4. Validación del instrumento.....	51
Tabla 5. Resultado general de la variable Actitud de la enfermera y sus dimensiones.....	52
Tabla 6. Baremos de la variable Actitud de la enfermera.....	53
Tabla 7. Resultado general de la variable Actitud de la enfermera.....	54
Tabla 8. Baremos de la dimensión Estabilidad emocional.....	55
Tabla 9. Resultados general de la dimensión Estabilidad emocional.....	55
Tabla 10. Baremos de la dimensión Flexibilidad.....	56
Tabla 11. Resultados general de la dimensión Flexibilidad.....	56
Tabla 12. Baremos de la dimensión Empatía y respeto.....	57
Tabla 13. Resultados general de la dimensión Empatía y respeto.....	57
Tabla 14. Baremos de la dimensión Atención al detalle.....	58
Tabla 15. Resultados general de la dimensión Atención al detalle.....	58
Tabla 16. Baremos de la dimensión Habilidades interpersonales y comunicacionales.....	59
Tabla 17. Resultados generales de la dimensión Habilidades interpersonales y comunicacionales.....	59
Tabla 18. Baremos de la dimensión Respuesta rápida.....	60
Tabla 19. Resultados general de la dimensión Respuesta rápida.....	60
Tabla 20. Baremos de la dimensión Compasión.....	61
Tabla 21. Resultados general de la dimensión Compasión.....	61
Tabla 22. Resultados descriptivos de la variable actitud de las enfermeras y sus dimensiones.....	62
Tabla 23. Prueba de normalidad de las variable conocimientos de hábitos y práctica de hábitos de la higiene.....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS.

<b>Gráfico 1.</b> Resultado general de la variable Actitud de la enfermera. ....	54
<b>Gráfico 2.</b> Resultados general de la dimensión Estabilidad emocional. ....	55
<b>Gráfico 3.</b> Resultados general de la dimensión Flexibilidad. ....	56
<b>Gráfico 4.</b> Resultados general de la dimensión Empatía y respeto. ....	57
<b>Gráfico 5.</b> Resultados general de la dimensión Atención al detalle. ....	58
<b>Gráfico 6.</b> Resultados generales de la dimensión Habilidades interpersonales y comunicacionales. ....	59
<b>Gráfico 7.</b> Resultados general de la dimensión Respuesta rápida. ....	60
<b>Gráfico 8.</b> Resultados general de la dimensión Compasión. ....	61

## Introducción

La “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”. Es un trabajo de investigación relevante que define un aspecto fundamental en el ser humano: la vocación, ya Da Vinci (2020, parr1-8). Indica que la enfermería: “Es la labor encargada de la atención a personas de todas las edades, familias, comunidades y grupos en cualquier circunstancia”. (1)

Las enfermeras son las encargadas de realizar actividades de salud para prevenir que las personas adquieran enfermedades, además se facultan de promover estrategias que se encuentren enfocadas en la prevención de infecciones; de la misma manera, están altamente capacitadas para dar una atención especializada a los enfermos, de diferente índole, y a personas discapacitadas y en situación terminal.

La profesión de enfermería es una disciplina de servicio de la salud que requiere profunda vocación; pues el cuidado de las personas requiere de esfuerzos del personal enfermero, mediante las diferentes funciones como lo son el de; promover y efectuar la prevención de salud, atención y orientación a las personas enfermas y a sus familiares.

Colloere, (1993, p234). Indica que el o la profesional en enfermería tiene que: “fundamentar, su diligencia profesional en un conjunto de saberes científicos, tecnológicos, humanistas y conductuales los cuales permitan favorecer el cuidado a las personas que solicitan de su ayuda profesional”. (2). Es importante mencionar que este cuidado se considera como un acto de reciprocidad, quiere decir que tiende a darse a cualquier persona, ya sea de manera temporal o definitiva hasta su recuperación.

Los profesionales en enfermería también se encargan de promover la sección ética, creativa, solidaria de todas aquellas personas enfermas que se encuentran en el proceso salud-enfermedad, tanto para los pacientes, familiares y la sociedad en general, los cuales precisan de cuidado apropiado e información relevante.

Hernández & Cols. (1996, p263) Establecen que las actitudes: “Son inclinaciones con la finalidad de proceder con relación a otras personas, cosas,

actividades, ideas, conceptos, situaciones, por consiguiente, la actitud es aquella predisposición asimilada para responder consistentemente de una forma propicia o desfavorable, en proporción a un objeto o símbolo” (3).

La “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes se considera un acto de vocación al servicio de la salud, asumiendo una actitud adecuada, y profundo respeto a los seres humanos sin ninguna distinción, para puedan resolver sus necesidades vitales; la atención de las enfermeras aplica métodos científicos, basados lo empírico, lógico, y sistematizado y asociado a grandes valores fundamentales basadas en normas y reglas que determina la profesión.

Los capítulos que se encuentran dentro del trabajo de investigación son los siguientes.

**Capítulo I.** Problema de Investigación.

**Capítulo II.** Marco Teórico.

**Capítulo III.** Metodología de la Investigación.

**Capítulo IV:** Resultados de la Investigación.

# CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema.

“Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”, nos da a conocer que el personal profesional en el área de enfermería se basa principalmente en todas aquellas teorías que se encargan del servicio, relación y atención con al paciente en los centros de salud, que puede ser en el área de emergencia, hospitalización, jornadas de salud, consulta interna o externa entre otras, que deben efectuarse logrando la calidad y excelencia, reconocida mediante la satisfacción de las personas atendidas.

(Chapman, 2010). Declara que: “El conservar una actitud positiva, inclusive ante un aprieto dificultoso, hace consiente a los individuos a controlar el estrés, debido a que logran desplegar la capacidad de destreza y logrando una recuperación”. (4).

A nivel mundial existen gran cantidad de centros de salud tanto a nivel privado y público, que requieren de personal altamente calificado en el área de enfermería, con amplio conocimiento en las actividades que realizan en su área, que brinden al paciente mediante su actitud la seguridad que requieren.

OMG, (2020 parr1). Indican que los y las enfermeras se encuentran en la: “Línea de operación en la prestación de los servicios y profesan una ocupación significativa en el esmero centrado en las personas y comunidades. En diversas naciones son líderes o actores con mayor incidencia en los equipos de salud multi profesionales e interdisciplinarios”. (5)

A nivel nacional existen muchos centros de salud que se encargan de atender a las personas que requieren de atención médica, cuentan con personal especializado en el área de enfermería con el fin de satisfacer las necesidades vitales de los pacientes en todos los niveles del sistema de salud; es necesario mencionar que debido a la gran cantidad de personas que se han enfermado en los últimos años, existe una escasez de personal de enfermería en el país, que están disconformes con el sueldo percibido, el ambiente y las condiciones de trabajo, la migración de profesionales a otras regiones; condiciones que

afectan el desarrollo del país. Por otro lado las políticas de Estado en torno a la salud, aun son inadecuadas y no cubren las necesidades totales de los pacientes, y finalmente el trato inaceptable que muchas enfermaras brinda a los pacientes casa insatisfacción.

Bembibre (2010, parr1). Indica que: “La profesional en enfermería es la persona dedicada exclusivamente al cuidado continuo, personal e intenso de un paciente en un determinado centro de salud, como en su residencia particular”.  
(6)

A nivel regional en el “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, existe una gran cantidad de enfermeras que trabajan día a día por atender las necesidades de la comunidad, en los últimos años ha existido un incremento de personal debido al crecimiento poblacional y al incremento de enfermedades, lo que ha generado un descontento en la población por repercutir en actitudes negativas del cuerpo de enfermería del hospital; otro aspecto importante para la presente investigación es que existen en Puerto Maldonado pocos estudios relacionados con la atención y el comportamiento de la enfermería, a pesar de que existe una gran cantidad de pacientes que manifiestan su insatisfacción por los servicios prestados por los nosocomios, aspecto que ha generado un gran descontento en los usuarios.

Es importante mencionar que para que un centro de salud sea eficiente tiene que contar con un personal médico y de enfermería altamente calificado, porque la salud de los pacientes depende de ellos, de la disponibilidad, actitud, comportamiento y acciones que ofrece el personal, por tal motivo es necesario que la población manifieste sus inquietudes para mejorar nuestro servicio de salud en la aplicación del presente estudio relacionado con la actitud de la enfermera en el servicio al paciente.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

✓ ¿Cuál es el nivel de estabilidad emocional de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado,

2022?

- ✓ ¿Cuál es el nivel de Flexibilidad de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de Empatía y respeto de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de Atención al detalle de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de Habilidades interpersonales y comunicacionales de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de Respuesta rápida de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de Compasión de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?

### **1.3. Justificación e importancia.**

El presente estudio se justifica en la necesidad de la atención del personal de enfermería para tratar a los pacientes, poseer los conocimientos y el equilibrio emocional es su pilar básico; en lo práctico como en lo teórico, porque ellos son seres de vital importancia, esenciales y significativos dentro del “Hospital Santa Rosa”, que estén capacitadas para atender cualquier tipo de emergencias, como también realizar el cuidado adecuado de los pacientes que se encuentran enfermos.

Por tal motivo, es de gran importancia determinar cuál es la: “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, para saber cómo es el comportamiento, conocimiento, cuidado y la atención que tiene el personal de enfermería dentro de este hospital, es necesario mencionar que las enfermeras se encargan de planificar y controlar todas aquellas necesidades que presenta el pacientes, familiares y

comunidad, por tal motivo la atención de las enfermera da la oportunidad de compartir la experiencia y conocimiento.

### **1.3.1. Justificación teórica.**

Permite establecer y cimentar las sapiencias que adecuadamente se relacionan con la variable de estudio de forma referencial y conceptual, sobre la: “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”, consintiendo así la demostración sobre los efectos que provocan las actitudes que tienen las enfermeras frente a los pacientes en la colectividad de Madre de Dios; buscando además, adquirir una pesquisa minuciosa, concisa y desarrollada en relación a esta situación, con la finalidad de ser discutido y consultado, siendo un argumento de gran relevancia con el fin de comprobar las actitudes y el comportamiento del personal de enfermería.

### **1.3.2. Justificación práctica.**

Busca proporcionar soluciones de forma vertiginosa y eficaz a las diversas problemáticas que puedan estar relacionadas con la: “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”, También se justifica pues las variables y dimensiones tienen un papel fundamental y determinante para conocer en detalle aspectos relacionados con la actitud del personal de enfermería, puesto que a través de la diligencia del instrumento seleccionado se comprobaran cuáles son esas actitudes relevantes y comunes que aplican dentro del nosocomio; finalmente conociéndolas los datos servirán para que le personal de enfermería tome conciencia de su verdadera vocación de servicio.

### **1.3.3. Justificación Metodológica.**

Se justifica en un nivel metodológico, porque es una investigación de origen simple, el objetivo principal es: “Determinar la actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto

Maldonado, 2022”, Es ineludible indicar que para la obtención de las derivaciones se ha de autorizar el instrumento, donde el mismo arrojaría el resultado y confiabilidad hacia la fundamentación de la aplicación del mismo.

#### **1.3.4. Justificación social.**

La colectividad de Puerto Maldonado tiene el derecho de informarse, estando al tanto sobre la: “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”, puesto que es un tema interesante y que compete a dicha comunidad y como profesionales en enfermería permite mantener el contacto y nos hace parte de la sociedad local. También es necesario mencionar que se habla mucho sobre la atención que debe tener el personal profesional de enfermería en los centros de salud, debido a que existen personas que se quejan por el maltrato y están descontentos con el personal, esta situación ha generado muchos problemas sociales, debido a que la atención no es la adecuada, y afecta a todos por formar parte de la comunidad.

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.

##### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Determinar el nivel de estabilidad emocional de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.
- ✓ Determinar el nivel de flexibilidad de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.
- ✓ Determinar el nivel de empatía y respeto de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.
- ✓ Determinar el nivel de Atención al detalle de la enfermera en el servicio

de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.

- ✓ Determinar el nivel de Habilidades interpersonales y comunicacionales de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.
- ✓ Determinar el nivel de Respuesta rápida de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.
- ✓ Determinar el nivel de compasión de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.

## **1.5. VARIABLES.**

### **1.5.1. Identificación de variables e indicadores.**

Variable: Actitud de la enfermera

#### **Dimensiones:**

- ✓ Estabilidad emocional
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Empatía y respeto
- ✓ Atención al detalle
- ✓ Habilidades interpersonales y comunicacionales.
- ✓ Respuesta rápida
- ✓ Compasión.

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORACIÓN
<p><b>Actitud de la enfermera:</b> “La enfermería es una especialidad reconocida como mitad arte y mitad ciencia porque que no es una técnica, sino un proceso el cual implica alma, mente e imaginación.” (Gómez, 2014). (21).</p>	<p><b>Actitud de la enfermera:</b> “La enfermería es un método reconocido como mitad arte y mitad ciencia debido a que no es una técnica, sino un sumario con elementos que comprenden alma, clarividencia e imaginación.” (Gómez, 2014). (21).</p>	<p><b>Estabilidad Emocional.</b> – “Dicha carrera usualmente es estresante por las difíciles circunstancias que enfrenta. Los y las enfermeras deben enfrentarse a situaciones de fallecimiento y padecimientos, logrando así que dichas situaciones afecten su labor profesional”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>La enfermera que lo atendió se encontraba muy estable emocionalmente al momento de atenderlo. Cree usted que las enfermeras deben de prepararse emocionalmente para atender a los pacientes. Le angustia a usted ser atendido por las enfermeras por el mal trato que le dan.</p>	<p><b>Muy en desacuerdo 1</b> <b>En desacuerdo 2</b> <b>De acuerdo 3</b> <b>Muy de acuerdo 4</b></p>
		<p><b>Flexibilidad.</b> - “La jornada laboral para un profesional en enfermería debería ser maleable en relación a compromisos y horas laborales, donde constantemente éstas podrían extenderse en fines de semana y horario nocturno. Si consideras educarte en enfermería debes analizarlo para organizar tu agenda”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>Cree usted que las enfermeras sacrifican su tiempo por los pacientes Piensa usted que las enfermeras son demasiado regidas con los pacientes Cree usted que a las enfermeras no les importan mucho sus pacientes. Cree usted que las enfermeras se adaptan a cualquier emergencia.</p>	
		<p><b>Empatía y respeto.</b> “Es justo en esta carrera poseer un elevado índice de comprender las emociones y sentimientos de los enfermos. Esta ocupación se encuentra diferenciada de las otras profesiones por la proximidad hacia las personas y tener la capacidad de colocarse en el lugar del otro”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>La atención que usted recibió por la enfermera fue con respeto. La atención que le brindo la enfermera fue empática y amable. Las enfermeras expresan algún tipo de simpatía Cree usted que las enfermas tienen que tratar con respeto a todos.</p>	
		<p><b>Atención al detalle.-</b> “La meditación es completamente primordial para el desempeño de la enfermería, puesto que se encarga de vidas humanas. Por tal motivo, el especialista en esta área deberá proporcionar esmero a cada movimiento</p>	<p>Cree usted que la atención brindada por las enfermeras es la adecuada. Piensa usted que las enfermeras tienen que prepararse más para atender bien a los pacientes.</p>	

		<p>que va ejecutando y considerar cada detalle". Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p> <p><b>Habilidades interpersonales y comunicacionales.</b> "No es oculto que desdoblar destrezas de comunicación es significativo en cada especialidad, cuando se trata de enfermería es una característica la cual se debería ocuparse diariamente, especialmente cuando se trata de entender y comunicarse con los enfermos". Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>Las enfermeras que lo atendieron tomaron en cuenta muchos detalles para atenderlo.</p> <p>Piensa usted que la comunicación de las enfermeras es adecuada y posee una expresión correcta.</p> <p>Cree usted que las enfermeras tienen habilidades interpersonales.</p> <p>Usted entiende lo que la enfermera le está indicando.</p> <p>Cuando usted está hablando con la enfermera siente que le está prestando la atención adecuada.</p>	
		<p><b>Respuesta rápida.-</b> "Es preciso tener la destreza de brindar soluciones inconvenientes de manera rápida y eficaz frente a situaciones repentinas. Mantener la calma y brindar una respuesta acertada es una habilidad necesaria". Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>Siente usted que las enfermeras están capacitadas para ofrecer una respuesta rápida a lo requerido por usted.</p> <p>Usted ha recibido una respuesta rápida a sus inquietudes.</p> <p>Cree usted que las enfermeras están preparadas para dar una respuesta rápida a sus necesidades.</p>	
		<p><b>Compasión.-</b> "Es un rasgo preciso en cualquier labor que envuelva el cuidado y bienestar de las personas. Los profesionales en enfermería son asistentes que laboran diariamente con pacientes que son incapaces de atenderse a sí mismos; generalmente, sus convalecientes sufren lesiones, discapacidades o enfermedades". Oubria Tronshaw, (2017, parr1-7) (25)</p>	<p>Cree usted que las enfermeras son insensibles.</p> <p>Piensa usted que las enfermeras sienten compasión por sus pacientes.</p> <p>Piensas que las enfermeras son tolerantes, comprensivas.</p> <p>Ha recibido usted una ayuda extra por parte de las enfermeras a la hora de ser atendido.</p>	

### **1.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.**

La presente investigación consideró la aplicación de principios éticos y bioéticos, garantizando así la realización de un estudio que respete a la persona y su dignidad, así, la aplicación del principio de no maleficencia, se da al efectuar una investigación anónima, con la responsabilidad de no perjudicar la imagen de los usuarios.

Además, se respetó la autonomía y la voluntad de formar parte o no en la presente investigación, para ello se llenará un formato de consentimiento informado explicando la finalidad del estudio, al haber conocido el objetivo del mismo y la posibilidad de retiro en cualquier momento.

La realización de este estudio siguió los principios normativos relacionados con la confiabilidad, objetividad y autonomía de todas las informaciones obtenidas, ya que estos estudios no representan ningún riesgo para el personal de enfermería. También se implementaron formularios de consentimientos informados detallados apropiados, así como los permisos pertinentes para invitarlos a ser voluntarios para la investigación aplicada. Vale la pena mencionar que el estándar "Vancouver" requerido por la institución educativa superior está completamente implementado.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

#### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Sosa (2020. P117). Tesis sobre: “Cuidado de enfermería al cuidador familiar del adulto hospitalizado con cáncer en el final de la vida. Bogotá, Colombia”. Concluye que: El enfermero o la enfermera y su grupo familiar presentan concordancia en la mayoría de los aspectos del cuidado del familiar. Así lo demostró la semejanza de temas, categorías, códigos y subcódigos que se evidenciaron en la charla individual de los partícipes y el enriquecimiento de los resultados de los pares grupales. Lo anterior, como un estudio cualitativo típico, brinda una oportunidad para desarrollar una teoría sobre la atención hospitalaria de los cuidadores familiares de pacientes oncológicos terminales. Mapear las percepciones del personal de enfermería y familiares sobre el tratamiento hospitalario mediante entrevistas semiestructuradas y analizar esta información mediante comparaciones de contenido cualitativo permitió obtener una imagen más completa de los fenómenos en estudio. Identificar las aproximaciones y discrepancias en relación a ambos conjuntos de actores (cuidadores familiares y enfermeras) facilita el conocimiento y la comprensión de qué comportamientos son considerados por ambos grupos de cuidados en el ámbito hospitalario. (7)

Peláez & Carrascal (2019, p51). Tesis sobre: “Rol de enfermería en la atención primaria de salud en el distrito 09d04. Guayaquil – Ecuador”. Concluyen que: Concluyen que: Comprender el papel de los enfermeros en la atención primaria de salud ha demostrado que existen diversos factores que impiden que el profesional en enfermería sea efectivo en el lugar de trabajo, dicen, la afluencia de usuarios, la falta de recursos, el estrés y la fatiga del desempeño durante la jornada laboral. Para todas las funciones, los investigadores pudieron lograrlo en este trabajo, donde se pudo identificar cada una de sus funciones, como el rol de enfermera. En cuanto a nuestro primer objetivo específico, que fue identificar las responsabilidades

de las enfermeras en la atención primaria de salud, encontramos que el trabajo de un profesional en enfermería se dificulta debido a la afluencia de tratamiento en el centro hospitalario y que el personal sanitario debe priorizar la atención y seguimiento del estado de salud de los usuarios. De acuerdo con nuestro próximo objetivo específico, que es reconocer el compromiso de enfermería con la atención primaria de salud, se determinó que el papel del personal es asegurarse de que las enfermeras tomen todas las medidas con responsabilidad y atiendan una lesión o afección en el paciente hasta que se recupere, tomando las medidas adecuadas para garantizar la salud y el bienestar del mismo. (8)

García & Moran A (2019, p41). Tesis sobre: “Proceso de atención de enfermería en lactantes con neumonía en el área de pediatría del hospital isidro ayora de Loja en el periodo enero-marzo del 2019, Guayaquil – Ecuador”. Concluyen: Tomando como base la investigación ejecutada a los enfermeros y enfermeras de la zona de atención pediátrica del Hospital la monografía del PAE de forma apropiada predomina positivamente en la mejora la salud de los convalecientes y comprime la estancia en el lugar, no obstante, al momento de no ejecutarse debidamente se extiende la estadía hospitalaria. Asimismo, suministramos obediencia al objetivo el cual es relatar cómo figura el proceso de atención de enfermería es transcendental por la incidencia propicia en los pacientes, de forma desorganizada. Por consiguiente, se determinó entre los componentes que inciden en la ejecución del PAE, está la escasez de personal, en balance con la solicitud de paciente pediátricos con neumonía, ocasionando así que la duración de la atención sea fugaz (corto) realizándolo no adecuadamente, sumándose a ello la impericia del personal de enfermería en la diligencia del método sistemático, y la falta de preparación. (9)

García (2018, p75). Tesis sobre: “Estrés, cuidado espiritual y percepción de los comportamientos de cuidado del personal de enfermería. Bogotá, Colombia”. Concluye que: Como resultado de un riguroso proceso de investigación, esta tesis de maestría cumple con el objetivo de investigación, ya que fue posible comprender cómo el estrés y el cuidado espiritual se relacionan con la percepción del comportamiento de cuidado. Los datos estadísticos muestran que no es seguro que

la percepción de la conducta en enfermería dependa del estrés, pero sugiere que el discernimiento de la manera de comportarse dependerá de la diligencia espiritual valorado en la escala de evaluación de la espiritualidad y el cuidado espiritual. (10).

Joven (2017, p63). Tesis sobre: "Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería, Bogotá, Colombia". Concluye que: A partir de los resultados obtenidos mediante la herramienta PCHE, se puede observar que el promedio global de percepción del comportamiento de humanitarismo es de 83, lo que indica que se percibe consistentemente como un cuidado humanizado. Los partícipes de este estudio relataron estar más satisfechos con la atención brindada por los y las enfermeras y se clasificaron en la categoría de priorización de los destinatarios de la atención (personas) y la calidad del trabajo de atención. (11).

### **ANTECEDENTES NACIONALES.**

García (2021, p19). Tesis sobre: "Percepción sobre el cuidado de la enfermera en familiares de pacientes de un Centro de atención en Puente Piedra 2021". Finiquita que: PRIMERA: La mayor parte de los familiares tuvo una actitud positiva hacia la atención brindada por las enfermeras, lo que fue una derivación positiva para el establecimiento de salud porque notó el excelente cuidado de las enfermeras. SEGUNDA: Los parientes mostraron un discernimiento propicio en relación a las extensiones en relación al bienestar, comunicación, profesionalismo y confort; también mencionaron que no se encuentran favorables por la atención del personal de enfermería, debido a que no son interactivos, no sabe el nombre el paciente, no dan información simple sobre los medicamentos aplicados al paciente. (12)

Cadenas, (2020, p25). Tesis sobre: "Interacción enfermera paciente con diagnóstico de tuberculosis en el Centro de Salud Enrique Milla Ochoa, Olivos, 2020". Concluye que: La acción recíproca entre enfermera-paciente con dictamen de tuberculosis se establece mayormente como resultados en etapa regular según el conocimiento de los convalecientes encuestados, atendidos en el Centro de Salud Enrique Milla

Ochoa, considerando la falta de tiempo y exceso de trabajo. Se manifiesta en esta investigación que la comunicación enfermera-paciente mayormente ha sido frecuente en cuanto la dimensión orientación, debido a que la enfermera no se comunica con lenguaje sencillo y claro al usuario para que este pueda percibir y desempeñar su tratamiento de manera adecuada. La interacción enfermera-paciente es de nivel regular en su dimensión identificación; estableciendo que la mayor parte de los trabajadores de la salud convendría ejercer la empatía, lo cual nos llevará a que el paciente se sienta satisfecho y comprendido sea cual sea la situación que está viviendo. (13)

Chuquipoma & Palomino (2021, p119). "Optimización de la gestión de servicio de enfermería en los pacientes adultos mayores con diagnóstico de hipertensión arterial del Hospital de Apoyo Junín". Concluyen: Todo paciente hipertenso necesita ser manejado por un equipo con un enfoque global. Al mismo tiempo se requiere la atención médica del cardiólogo, siendo muy importante el esmero en el servicio de enfermería por la relación entre la práctica y la teoría, contribuyendo así al fortalecimiento del cuidado de enfermería, un sistema que, para ser independiente en términos de calidad, tenga motivos de influencia y sea tenido en cuenta en la adquisición de disposiciones de las políticas públicas de salud. (14).

Barreto & Sandiga, (2020, p54). Tesis sobre: "Percepción del familiar respecto a la comunicación terapéutica de la enfermera en la unidad de cuidados intensivos adulto, Hospital Regional II-2, Tumbes 2019". Concluyen que: Tomando en consideración la clarividencia de los consanguíneos en relación a la comunicación terapéutica del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, se evidencio que de cinco de trece familiares interrogados equivalentes al 38%, distinguen un intercambio de información que la terapéutica efectiva, en donde la comunicación es intacta al librar incertidumbres e advertir sobre el tratamiento que se va a aplicar al enfermo, pero un 62% de parientes entrevistados, que distinguen una comunicación de indiferencia, tajante e insuficiente; derivaciones que tornan un punto de quiebre respecto a la comunicación terapéutica como instrumento fundamental en la relación enfermera - familia. (15)

Banda & Martínez (2019 p34). Tesis sobre: “Percepción del interno de enfermería respecto al cuidado humanizado brindado por el licenciado en enfermería en el Hospital Regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría JAMO. Tumbes – 2019”. Concluyen que: El conocimiento del enfermero o enfermera interna en relación al cuidado humanitario ofrecido por el profesional enfermero en la dimensión características de la enfermera, devela un efecto auténtico de acuerdo a la mayoría de las demostraciones indicadas por los internos, la particularidad que más prevalece es la gentileza y la sencillez del licenciado de enfermería tiene que al brindar el cuidado humanizado. La clarividencia del enfermero interno con respecto al cuidado humano ofrecido por el licenciado en enfermería en la dimensión del cuidado del hacer de la enfermera de acuerdo a lo manifestado es negativa, no es atento, ni muestra interés por explicar sencillamente lo que realizará y de forma breve a la persona hospitalizada y/o familiar, incluso algunos profesionales apadrinan actitudes groseras o déspotas si los enfermos les realizan preguntas. (16)

### **2.1.2. ANTECEDENTES LOCALES.**

Roldán (2019, p74). Tesis sobre: “Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital santa rosa de Puerto Maldonado, 2017”. Concluye lo siguiente: En cuanto a las características de los profesionales en enfermería, muestran que se hallan en el nivel de madurez de vida, pues se destaca que existe una razón emocional para poder llevar a cabo el compromiso e indicar si se está satisfecho o no, para que así sea. La información se tiene en cuenta para que pueda realizar capacitaciones sobre el tema de satisfacción laboral. (17)

### **2.2. MODELO TEÓRICO.**

Dorothea Orem, (1993), teórica de enfermería planteó el Autocuidado, preocupada por las necesidades y aquellas actividades que realizaban las personas tendientes a mejorar su salud, a través del tratamiento, los efectos que

causaban y las complicaciones, motivo por el cual realiza esta teoría, fundamental para los que sufren de infecciones renales crónicas. La teoría planteada denominada déficit de autocuidado, hace énfasis en la situación de imposibilidad para que el paciente pueda solucionar sus necesidades básicas, requiriendo por lo tanto la ayuda de un profesional (18)

Según Orem el objetivo de enfermería es: Brindar algún tipo de asistencia a los individuos para que puedan efectuar y mantener en el tiempo las acciones de autocuidado destinadas a la conservación de su vida y su salud de manera que cuando tienen una enfermedad se recuperen lo antes posible y asumir las repercusiones de la enfermedad para lo cual emplea técnicas de asistencia, ayuda a los individuos en la realización y logro de independencia a lo que se denomina autocuidado, destinado a mantener una vida sana y conservar la salud, evitando la enfermedad y tratando de recuperarse lo antes posible.

Dorothea Orem, (1993), indica que: “La enfermera usa cinco técnicas de asistencia: apoyo, guía, enseñanza, actuar compensando déficits y proporcionar un entorno para el progreso” (18)

## **2.3. MARCO TEÓRICO.**

### **2.3.1. ACTITUD.**

Las actitudes provienen de los conocimientos, capacidades o habilidades que hemos desarrollado las personas.

González, (2016, parr7). Indica que: “La actitud es una forma de ser, una manera de hacer frente a los desafíos del lugar de trabajo y a las circunstancias cambiantes, no se enseña en la universidad ni en ningún otro lugar, pero es posible intervenir sobre ellas”. (16).

Monsalve, (2021 parr1). Menciona que: “Es una condición que determina la manera de comportarse de una persona en cualquier situación que se le presente en la vida. A través de la misma vemos reflejado la finalidad y la intención de la persona que hace las cosas”. (20).

La actitud es una expresión que describe la compostura la cual presenta un individuo al momento de enfrentarse a situaciones de la vida. En el ámbito de la

psicología trata de una conducta usual que la persona emplea en diversas circunstancias.

Monsalve, (2021 parr1). Establece que: “Las actitudes pueden ser efectivas o negativas y las mismas lograrían perturbar el medio ambiente de las personas, es importante que el individuo tenga una buena actitud para avalar buena calidad de vida” (20).

La actitud es importante porque depende la eficacia en la vida de los individuos, porque está verdaderamente conexas con la toma de decisiones, y logra que una persona alcance o no metas, además se hunda en diversas circunstancias de la vida o decida enfrentarlas con ánimo.

### **2.3.2. ACTITUD DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO.**

(Gómez, 2014). La enfermería es una ciencia considerada, debido a que es un arte y ciencia, que involucra la mente, alma e imaginación, su particularidad auténtica radica en la creatividad, el ingenio y la comprensión perspicaz y el argumento para el cuidado emocional genuino (21).

Las enfermeras que están involucradas emocionalmente desde el primer contacto con los pacientes y tienen una actitud positiva crearán un ambiente terapéutico armonioso para los pacientes.

(Reyes, 2004). Establece que: Una tendencia actitud o disposición aprendida, de manera comprensiva y afectiva, para responder persistente y característicamente, generalmente auténtica o de ningún modo (a favor o en contra), con reseña a una situación, idea, valor, objeto o clase, de un objeto material, un individuo o a un conjunto de personas (22)

(Reyes, 2004). Indica: Las actitudes pueden tener más de un mecanismo que de otros. Algunas actitudes se encuentran relacionadas con elementos emocionales y solo necesitan ser expresadas. (22)

Se argumenta que las actitudes sociales están determinadas por pertenecer a objetos sociales que están listos para formar valores que manipulamos determinando qué acciones tomar dada cada situación posible.

Existe dos maneras de modificar las actitudes: Naturaleza cognitiva y naturaleza afectiva.

1. **La naturaleza cognitiva:** Se emplea en los individuos motivados y las cuales describen con precisión del ambiente que desean.
2. **La naturaleza afectiva:** Se procura ocasionar diferenciación por medio claves desarrollándose como un cambio temporal.

### **2.3.3.QUE SON LAS ENFERMERAS**

Una enfermera es una persona que se especializa en brindar cuidados personales e intensivos a pacientes en un hospital, centro de salud o en su domicilio particular. Bembibre, (2010, parr1). Indica que: Un enfermero o enfermera, es alguien que tiene una carrera en enfermería, la cual ha sido aprendida en una escuela de medicina y está estimada como una profesionalización universitaria, a pesar de que se enseña en periodos más cortos y tienen menos conocimientos que los de medicina. (23)

Las profesionales en enfermería habitualmente son simbolizadas con la vestimenta de blanco y ropas características las cuales pudieron haber sido establecidas en otros períodos históricos. En la actualidad, las enfermeras se distinguen de otros ejercicios médicos considerando el color de sus batas.

Ferrer, J. (2014, parr1-2). Las enfermeras son médicos, especialmente del sector de enfermería. En primer lugar, es un término específico porque suele aplicarse a mujeres, ya que es una profesión tradicionalmente ejercida por mujeres, aunque esta costumbre ha cambiado en los últimos años. (24)

La enfermería implica el cuidado autónomo y colaborativo de individuos, familias,

grupos y comunidades de todas las edades, tanto enfermos como sanos, incluida la prevención y promoción de la salud, el cuidado de discapacitados, enfermos y moribundos.

Ferrer, J. (2014, parr1-2). El trabajo de una enfermera consiste en atender la salud del enfermo. De manera general, la profesional de esta disciplina médica complementa el trabajo del médico. (24)

Algunas tecnologías de saneamiento típicas de este sector son: extracción de sangre, vacunación, seguimiento de cambios en el estado del paciente, administración de medicamentos, vendajes, en definitiva, diversos procedimientos destinados a restaurar la salud o prevenir enfermedades.

#### **2.3.4.DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN DE LAS ENFERMERAS.**

Para Da Vinci (2020, parr1-8). Las principales características que debe tener el o la enfermera son las siguientes: (1)

- **Estabilidad Emocional:** Dicha carrera usualmente es estresante por las difíciles circunstancias que enfrenta. Los y las enfermeras deben enfrentarse a situaciones de fallecimiento y padecimiento, se debe evadir que conmueva su ejercicio profesional. (1)
- **Habilidades de comunicación:** Desarrollar destrezas de comunicación es significativo para cualquier profesional, cuando se trata en enfermería es un aspecto que debe ejecutarse diariamente. (1)
- **Flexibilidad:** La jornada laboral para un profesional en enfermería debe ser maleable considerando las responsabilidades y horas de trabajo, a menudo se extenderían los fines de semana y turno nocturno. Si consideras educarte en enfermería debes analizarlo para establecer tu agenda. (1)
- **Empatía:** En esta carrera es justo poseer la capacidad de colocarse en el lugar del paciente para conocer las afecciones de los mismos. Esta labor se

encuentra diferenciada de las otras profesiones por la proximidad hacia las personas y su aptitud de colocarse en el lugar del otro. (1)

- **Atención al detalle:** La meditación es completamente primordial en el desempeño en enfermería, puesto que trata de seres humanos. Por tal motivo, el profesional debe proporcionar cuidado a cada movimiento realizado y considerar cada detalle. (1)
- **Resistencia física:** La mayoría de las actividades que ejecuta un enfermero o enfermera es estando parado, se le recomienda tomar medidas para este estilo de vida. También encargamos usar calzado conveniente para reducir los efectos del cansancio. (1)
- **Habilidades interpersonales:** Debido a que el profesional en enfermería forma el vínculo entre pacientes y médicos, necesitan excelentes habilidades interpersonales para notificar de manera efectiva las insuficiencias y requisitos de cada uno. (1)
- **Respuesta rápida:** Es preciso contar con la destreza de solucionar problemas rápida y eficientemente ante eventos inesperados. Mantener la calma ante situaciones es una habilidad necesaria. (1)
- **Respeto:** Es uno de los cimientos en la relación médico-paciente. Esta es una condición que todos los expertos deberían tener, pero las enfermeras deberían tenerla por encima de la media. (1)

Los profesionales en enfermería laboran bajo la inspección de enfermeras patentadas y practicantes que posean licencia para brindar ayuda a los pacientes del centro hospitalario y a los residentes de enfermería con las tareas diarias. Estas quehacer puede incluir alimentar, bañar y vestir a una persona mayor o discapacitada, también administrar medicamentos y tomar signos vitales.

Oubria Tronshaw, (2017, parr1-7) Trabajar en un grupo de pacientes puede ser complicado y emocionalmente agotador. Las enfermeras deben tener ciertas cualidades para tener éxito en esta exigente profesión. (25)

### 2.3.5. ENTRE SUS CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES QUE DEBE TENER UNA ENFERMERA TENEMOS;

- 1. Profesionalismo:** Se debe laborar con enfermos de hospitales o habitantes de ancianatos que se encuentren lesionados, discapacitados o sean ancianos y puedan sentirse solos, despreciados o deprimidos. Los convalecientes con estos estados emocionales pueden ser callados, retraídos, violentos o poco cooperativos. Resulta importante que los profesionales en enfermería posean una actitud profesional y relajada cuando se enfrenten a este comportamiento. Asimismo, deben poder no tomar en cuenta sus emociones personales y concentrarse en brindar atención de alta eficacia al convaleciente en todas las circunstancias, incluidas las discrepancias de opinión, color, credo, raza, origen nacional, orientación sexual y práctica religiosa. (25)
- 2. Compasión:** Es una cualidad esencial en cualquier carrera relacionada con el cuidado personal. Las enfermeras laboran diariamente con individuos que no pueden cuidar de sí mismas; a menudo sus pacientes están lesionados, discapacitados o enfermos. Los trabajadores del sector salud que frecuentan a los enfermos con compasión trabajan con cortesía para evitar originar más sufrimiento. Conversan y perciben a sus pacientes con respeto y comprensión, sabiendo que un corazón bondadoso es el primer paso para una mejor salud. (25)
- 3. Detallista;** Los profesionales en enfermería ejecutan una variedad de labores que requieren su atención, observación y análisis a los detalles. Conviene asegurarse de que están tomando la porción correcta de medicamentos e inspeccionar los signos vitales, deben tener mucha atención a los diferentes cambios en el comportamiento, la apariencia y los hábitos físicos del paciente, ya que las fluctuaciones pueden mostrar un cambio en su estado que puede provocar un cambio en la medicación. (25)

4. **Meticulosidad:** Es muy importante que los profesionales en enfermería sean cuidadosos en su labor en los centros de atención médica consiguen convertirse en caldo de cultivo para contaminaciones y microorganismos si no se siguen estrictamente los protocolos adecuados. Para resguardar la fortaleza de pacientes y residentes, los profesionales en enfermería deben conservar limpios y desinfectados a los enfermos, sus camas, moradas y otras partes del centro de atención médica. (25)
  
5. **Salud física:** Es importante que las enfermeras estén en buena forma física, ya que se les puede pedir que levanten, sostenga o carguen a residentes o pacientes, en los cuales estos no estén capacitados es sostenerse. Incluso están obligados a levantar, empujar, tirar o transportar equipos y suministros pesados. Estos trabajadores igualmente necesitan poseer un sistema inmunológico fuerte, porque están asiduamente expuestos a gérmenes, virus y bacterias durante el trabajo que realizan. (25)
  
6. **Características administrativas:** No obstante, las enfermeras trabajan principalmente con enfermos, además incumben poseer cualidades que son necesarias para tratar con colegas. Deben poder seguir instrucciones escritas y orales y poder participar tanto oralmente como por escrito. Estos expertos deben poder trabajar de forma emancipada y bajo supervisión, colaborando firmemente con sus pares para brindar la mejor atención posible a sus pacientes.

#### **2.3.6.FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS.**

El profesional en enfermería es el garante de resguardar los derechos del enfermo. En el momento de un individuo estar enfermo, no es capaz de proceder de la misma forma que cuando está bien. El enfermero procede en nombre del paciente y forma parte de sus decisiones, sobrellevando sus mejores intereses todo el tiempo.

Martín, (2018, parr1-13). Hace referencia a que: “El personal de enfermería tiene funciones básicas que pueden ser independientes con dependientes”. (26)

## **1. Funciones independientes**

Entre estas funciones podemos mencionar las más relevantes:

- La preparación del ambiente para atender al paciente.
- La atención personal del paciente.
- Estar pendiente de las dietas alimenticias del paciente.
- Mantener y estar pendiente de la higiene en todo momento del paciente.
- La preparación del paciente para la realización de exámenes, estudios, exploraciones o intervención. (26)

## **2. FUNCIONES DEPENDIENTES**

Las funciones dependientes de enfermeras y enfermeros son los oficios delegados por el doctor:

- Las enfermeras actúan como asistentes médicos y siguen sus instrucciones orales o escritas con respecto a los servicios. Por ejemplo, técnicas invasivas básicas como administración de medicamentos, vendajes especiales y venopunción. (26)
- Vigila cuidadosamente a cada paciente. Resume por escrito todos estos cambios que el médico necesita saber para poder cuidar mejor al paciente. Es el encargado de informar a sus superiores de las irregularidades o deficiencias que observen en la prestación de asistencia o servicios fiables. (26)

## **3. OTRAS FUNCIONES**

- Complementar a los médicos en las intervenciones quirúrgicas.
- Realizar las curaciones de los recién operados.
- Dar servicios sobre la asistencia inmediatas a las urgencias hasta el momento de llamar al médico. (26)
- Es el que tiene a su cargo y mantiene al tanto de la historia clínica, los expedientes y demás información básica requerida para el buen servicio o pedido de consulta. Siempre presta atención a la actualidad y precisión de los datos registrados en los documentos anteriores. (26)
- Vigilar la preservación y el buen estado del material sanitario, instrumental. Y en general, la cantidad de maquinarias clínicas que son utilizada en el centro de

salud, conservándolos ordenados y limpios para que sean utilizados en condiciones perfectas. (26).

- Realizar y desempeñar las funciones que se encuentran establecida dentro del reglamento en el centro de salud donde trabajen. (26)

### **2.3.7.DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS ENFERMERAS Y ENFERMEROS.**

Martín, (2018, parr1-13). Hacer mención: “En el desarrollo de sus funciones, los profesionales en enfermería se encuentran en la obligación de respetar la autonomía del paciente”. (26)

Priehn (2014, parr1-20). Indica que los Derechos y obligaciones del personal de enfermeras, son los siguientes; (27)

1. Practicar la enfermería con libertad, sin imposiciones de cualquier índole y en equivalencia de situaciones interprofesionales. (27)
2. Desempeñar sus mediaciones en un ambiente que certifique la seguridad e entereza personal y profesional. (27)
3. Tienen los recursos necesarios para realizar sus tareas de la mejor manera posible. (27)
4. Evite brindar información más allá de sus capacidades profesionales y laborales. (27)
5. Independientemente de su rango, son tratados con respeto por los pacientes, sus familias y aquellos relacionados con su trabajo. (27)
6. Acceso a diversas oportunidades de desarrollo profesional con las mismas oportunidades que otros profesionales de la salud. (27)
7. Podrá formar parte en actividades de gestión, enseñanza e investigación de acuerdo con tus capacidades y disfrutar de equivalencia de oportunidades interprofesionales. (27)
8. Libre asociación para promover, fortalecer y defender sus intereses profesionales. (27)

9. Acceso a puestos de decisión en función de sus competencias, en equivalencia de circunstancias con otros profesionales, sin diferencia alguna. (27)
10. Distinguir retribución por los servicios profesionales prestados. (27)
11. Compromisos del personal de enfermería. (27)
12. Respeto a la vida, a los derechos humanos y, al derecho de la persona a tomar decisiones informadas sobre el tratamiento y la atención. (27)
13. Mantener con ellos una correlación estrictamente profesional en un ambiente de acatamiento mutuo y reconocimiento de su dignidad, valores, costumbres y creencias. (27)
14. Resguardar la integridad humana de cualquier compromiso causado por la mala conducta de un miembro del equipo de salud. (27)
15. Conservar una conducta honesta y leal; actuar con honestidad y confidencialidad y proteger siempre los intereses de las partes involucradas. (27)
16. Informar a la persona de los riesgos asociados y las restricciones de confidencialidad si hay alguna sugerencia de daño o daño a un tercero. (27)
17. Promover una cultura de autocuidado que utilice un enfoque de prevención y prevención de lesiones, promueva un entorno seguro, prevenga riesgos y proteja a las personas. (27)
18. Brindar atención sin riesgos a los pacientes, preservando su bienestar físico, mental y social sin comprometer sus capacidades. (27)
19. Acordar, en su caso, que la retribución por la ejecución de los trabajos se determinará sobre la base del mutuo acuerdo, la proporcionalidad, el riesgo de exposición, el tiempo y la profesionalidad requerida. (27)

### **2.3.8. TIPOS DE ENFERMERAS.**

Enfermería y medicina van de la mano y sus profesionales trabajan en equipo para lograr un tratamiento exitoso. Es importante conocer los tipos de enfermeras y sus funciones para saber a quién acudir en un momento determinado. (28)

A continuación, te presentamos cada uno de los tipos de enfermeras:

1. **Enfermera registrada:** Una enfermera registrada es una enfermera con un título de licenciatura en enfermería. Colaboran a los doctores en hospitales y varios centros de atención médica a brindar cuidado directo a enfermos que padecen enfermedades, lesiones o enfermedades crónicas. (28).
2. **Practicante de enfermería:** Aunque algunas enfermeras laboran bajo la vigilancia de médicos, cada día las enfermeras están ganando independencia y asumiendo el papel de médicos. Las enfermeras diagnostican enfermedades, recetan remedios e inician procedimientos de tratamiento. Los requisitos educativos también incluyen una maestría o un doctorado. (28)
3. **Enfermera en diálisis:** son conocidas también como enfermeras renales, debido a que gestionan el tratamiento de diálisis a pacientes o enfermos que presentan insuficiencia renal. Trabajan en clínicas o centros de salud de diálisis, en la unidad de transplante, cuando existen pacientes convalecientes realizar funciones para la diálisis peritoneal o hemodiálisis, controlan la función renal anormal y los efectos secundarios. (28)
4. **Enfermera de hospicio:** Estas brindan atención médica y soporte a los pacientes que se están muriendo. La tarea primordial es certificar que el enfermo se encuentre lo mejor viable mientras se satisfacen las necesidades emocionales del núcleo familiar y allegados, garantizando la atención de los miembros del equipo, incluidos médicos, terapeutas y dietistas. Además de una amplia comprensión de las enfermedades terminales, las enfermeras de cuidados paliativos también deben desarrollar una gran empatía por quienes desafían enfermedades terminales. (28)
5. **Enfermera en Cuidados Intensivos Neonatales:** El profesional enfermero encargado en cuidados intensivos a recién nacidos atiende a bebés prematuros que se encuentran en estado crítico. también se encargan de atender a los neonatos que necesitan de cuidados médicos intermedios, tienen que tener un amplio conocimiento en los equipos a utilizar para mantenerlos vivos, y sobre todo de cuidarlos de cualquier amenaza o peligro. Es importante mencionar que

se requiere de un alto grado de conocimientos clínicos para trabajar en esta unidad. (28)

6. **Enfermera de cuidados críticos:** Certifican de que sus pacientes críticos absorban el mejor cuidado posible para padecimientos y lesiones. Con un profundo discernimiento del cuerpo humano y la última tecnología, pueden estabilizar a los pacientes después de un trauma severo, una cirugía de emergencia o una enfermedad potencialmente mortal. Estas enfermeras generalmente trabajan en hospitales, también pueden ejercer en clínicas ambulatorias, hogares de ancianos o unidades militares. (28)
7. **Enfermera en Oncología:** Esta profesional brinda cuidados a las personas con cáncer y aquellas que pueden estar en riesgo de desarrollar la enfermedad. Supervisan la condición del paciente durante el tratamiento, administran quimioterapia y cuidados paliativos, y responden a los efectos secundarios cuando ocurren. Es una gran oportunidad para aquellos con una actitud positiva para ayudar a las personas a sobrellevar el estrés que inevitablemente trae el cáncer. (28)
8. **Enfermera supervisora:** Las enfermeras, también conocidas como directoras de enfermería, controlan un grupo de enfermeras que atienden a enfermos. Los supervisores en esta área suelen ser garantes de contratar y retener a las enfermeras y consiguen trabajar directamente con los médicos en la atención y los protocolos de los pacientes. (28)
9. **Enfermera de equipo:** Las enfermeras del equipo trabajan en una variedad de entornos, que incluyen rehabilitación, cuidados intensivos, clínicas psiquiátricas y ambulatorias. Brindan atención directa al paciente, administran medicamentos, administran terapia intravenosa (IV) y más. Las hermanas a menudo tienen la capacidad de promover y supervisar a otros parientes. (28)

10. **Enfermera en sala de emergencias:** Las enfermeras de emergencia tratan a pacientes con lesiones agudas o traumatismos. Aquí encontrará varias situaciones de emergencia y formará parte del equipo de servicio de emergencia encargado de estabilizar a los pacientes. (28)
  
11. **Enfermera de parto:** Se encargan de ayudar a la mujer en todas sus etapas del trabajo de parto. Las parteras pueden ayudar con la inducción del parto, la epidural, el trabajo de parto temporal y enseñar a las madres de cómo se debe de dar la lactancia al bebe, y sobre todo a la atención y los cuidados que tiene que tener después del parto. Estas enfermeras tienen que estar preparadas las 24 horas del día, tiene que tener la capacidad de reducir el estado de estrés de las futuras madres. (28)
  
12. **Enfermera de quirófano:** Son las que atienden a los pacientes antes, durante y después de una intervención quirúrgica. Trabajan como parte del equipo de cirugía, y esa en plena comunicación con el medio y los familiares del paciente. También orienta al paciente y familiares a los cuidados que debe de tener el operados después de la operación. (28)
  
13. **Enfermera de atención domiciliaria:** Las enfermeras a domicilio trabajan con pacientes en casa. A menudo, estos pacientes están en el cuidado de ancianos o tienen problemas de desarrollo o de movilidad. Esta es una excelente opción para el profesional que quiere laborar con pacientes fuera del entorno hospitalario tradicional y disfruta ayudar uno a uno con los necesitados. (28)
  
14. **Enfermera de la Unidad de Cuidados Intensivos UCI:** Este personal labora en las UCI de los centros hospitalarios brindan una atención integral a los individuos que están gravemente enfermas o lesionadas. (28)
  
15. **Enfermera Especialista Clínica:** Las enfermeras clínicas son enfermeras experimentadas que son competentes en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades en ciertas áreas especializadas. Los especialistas en enfermería

clínica pueden especializarse en pacientes y sus familias, liderazgo de enfermería o administración. (28)

### **2.3.9. IMPORTANCIA DE LAS ENFERMERAS.**

Los médicos tratan, pero las enfermeras cuidan a los enfermos. Esto a menudo implica fortalecerlo emocional y físicamente, como cuando le dicen que tiene una enfermedad crónica o que se está muriendo. Debes ser la madre del paciente.

Jari (2020, parr1). Las enfermeras juegan un papel importante en el cuidado de la salud. Se considera un arte, pero tiene sus propios desafíos. Las enfermeras cuidan, protegen y alientan a los pacientes. (29)

El trabajo del personal de enfermería es fundamental para todos los hospitales del mundo. No se limitan a tareas cotidianas como medir la presión arterial o la frecuencia cardíaca. El personal de enfermería brinda asistencia, profesionalismo y conocimiento.

Jari (2020, parr1). Es esencial para la supervivencia del paciente; muchas enfermeras van más allá del llamado del deber. El personal de enfermería se dedica a aliviar el sufrimiento físico y emocional de los pacientes y a prevenir futuras complicaciones. (29)

Las enfermeras requieren cada vez más conocimientos. Por lo tanto, el deseo de aprender y la capacidad de comprender lo que se está aprendiendo son esenciales. Además, las enfermeras deben tomar decisiones rápidas y actuar con rapidez cuando la situación lo requiera.

### **2.2.9. PACIENTE HOSPITALIZADO.**

Paciente hospitalizado: persona que acude a un centro de salud por razones médicas o de diagnóstico y permanece allí durante la noche.

Spie, G (2022, parr1-5). Un paciente internado es un enfermo que es hospitalizado por lo menos una noche para recibir tratamiento médico. Esto contrasta con un paciente ambulatorio que solo amerita perseverar en un centro de salud durante un corto tiempo para recibir atención médica anteriormente a regresar a su hogar. (30)

Los convalecientes internados generalmente son atendidos en el centro de salud para cirugía o después de un accidente o evento médico grave que amenaza su salud de alguna manera.

Spie, G (2022, parr1-5). Mayormente los hospitales tratan de disminuir la cantidad de pacientes hospitalizados que poseen, restringiendo el espacio de la cama particularmente aquellos que lo requieren y alentando a los trabajadores a realizar tantas instrucciones ambulatorias como sea posible. (30)

Esto se hace por eficiencia, ya que la atención ambulatoria es menos costosa y por lo general feliz de ser dado de alta después del procedimiento. Pero a veces la condición del paciente requiere hospitalización.

Los pacientes hospitalizados pueden ser frustrantes porque a menudo están abarrotados y los costos pueden ser muy altos. Todo paciente hospitalizado requiere del cuidado de la enfermera, así como de los médicos y técnicos para determinar y conocer la condición del paciente. La hospitalización también suele implicar ensayos e instrucciones médicos costosos, y los costos pueden acumularse rápidamente. Las nuevas enfermedades misteriosas pueden ser especialmente costosas porque los médicos pueden probar diferentes opciones de diagnóstico y tratamiento para resolver el problema.

#### **2.2.10. SERVICIO DE MEDICINA.**

Los servicios médicos (o servicios de atención médica) son la atención y el

tratamiento proporcionados por un médico para prevenir, diagnosticar o tratar un problema médico.

Laurença, Víctor, (2020, parr1-8) En el marco de los servicios médicos, al mismo tiempo de generarse el dictamen y tratamiento, también encierra todo lo relacionado con futuras enfermedades y la educación de hábitos saludables. (31)

Laurença, Víctor, (2020, parr1-8) Los servicios médicos generalmente son proporcionados por proveedores públicos o privados. La primera es financiada y gestionada por el Estado, y la segunda por empresas privadas. (31)

Finalmente, las instituciones que brindan estos servicios médicos incluyen hogares de ancianos, clínicas y hospitales; y estos proveedores de atención domiciliaria, como lo hacemos en Vitae.

### **2.3.11. CUÁLES SON LOS SERVICIOS MÉDICOS.**

La salud humana incluye muchos aspectos y cada aspecto tiene sus propias características. Por lo tanto, la atención médica es profesional.

Laurença, Víctor, (2020, parr1-8) Servicios médicos de emergencia, este tipo de atención se encuentra especialmente listo para estar a la mira en situaciones de emergencia. (31). En estas situaciones, cada momento que transcurre es tomado en cuenta. Por tal motivo el equipo de expertos tiene que estar preparado y capacitados al momento de trabajar bajo una presión mayor, también tiene que contar con el equipos y protocolos necesarios en sus lugares de trabajo. Por otro lado, también existen servicios médicos especializados en determinadas enfermedades, grupos de población, funciones corporales o partes de la anatomía. Tales como; Adicciones, análisis de laboratorio, atención farmacéutica, cardiología, geriatría, nutrición, odontología, optometría y trastornos mentales.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.**

- **Enfermería.** - “Es una profesión responsable de personas de todas las edades, familias, comunidades y grupos en todas las circunstancias”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1).

- **Actitud.** - “Es un estado que determina el proceder de una persona en cualquier contexto de la vida. A través de la misma se irradia la finalidad y propósito de la persona que hace las cosas”. Monsalve, (2021 parr1). (20).
- **Actitud de la enfermera:** “La enfermería es definida como una pauta que se considera mitad arte, mitad ciencia porque no es una técnica sino un sumario que involucra el alma, la mente y la imaginación.” (Gómez, 2014). (21).
- **Enfermeras.** - “Una enfermera o enfermera practicante es una persona que tiene una carrera en enfermería, enseña en una escuela de medicina y está considerando una carrera en la universidad, aunque son más cortos y tienen menos conocimientos que los de medicina. Bembibre, (2010, parr1). (23).
- **Estabilidad Emocional.** – “Esta profesión es estresante por las situaciones difíciles que enfrenta. Los enfermeros están expuestos al fallecimiento y sufrimiento, por lo que deben evitar comprometer su ejercicio profesional”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)
- **Habilidades de comunicación:** “Todos sabemos que desplegar prácticas de comunicación es significativo para los profesionales. En enfermería, este es un talento que hay que trabajar día a día, sobre todo a la hora de escuchar y comunicar con los pacientes”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)
- **Flexibilidad.** - “Un enfermero o enfermera debe tener un horario flexible con los compromisos y turno laboral que a menudo se amplían hasta los fines de semana y las noches. Si decide prepararse en enfermería, debe planificar su horario en torno a este”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)
- **Empatía.** - “Esta profesión requiere el sentido de colocarse en el lugar del otro para tratar la condición del paciente. Esta carrera se diferencia de otras en su

cualidad hacia las pacientes y su capacidad para empatizar con ellas”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)

- **Atención al detalle.** - “La concentración es necesaria en enfermería ya que afecta la existencia de una persona. Los profesionales deben ser conscientes de cada movimiento ejecutado y prestar atención a los detalles”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)
- **Resistencia física.** – “Las actividades que ejecuta una enfermera es parada, por lo que se recomienda tomar medidas para este estilo de vida. También encargamos el uso de calzado adecuado para que el cansancio no afecte”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)
- **Habilidades interpersonales.** - “Debido a que los profesionales en enfermería crean el vínculo entre los enfermos y los doctores, deben tener fuertes destrezas interpersonales para decir efectivamente las necesidades y requisitos de cada individuo” Da Vinci (2020, parr1-8). (1)
- **Respuesta rápida.** – “La capacidad de solventar situaciones de forma vertiginosa y eficiente en estado de acaecimiento es esencial. Mantenga la calma”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)
- **Respeto.** - “Es uno de los cimientos en la correlación médico-paciente. Es una condición que los expertos deberían poseer, pero las enfermeras necesitan tenerla por encima de la media” Da Vinci (2020, parr1-8). (1)
- **Paciente hospitalizado.** – “Este es un convaleciente que requiere permanecer en el centro hospitalario por lo menos una noche para recibir tratamiento médico. Los pacientes ambulatorios solo necesitan estar en el hospital o clínica por un corto tiempo para recibir atención médica y luego irse a casa”. Spie, G (2022, parr1-5). (30)

- **Servicio de medicina.** – “Suelen ser proporcionados por proveedores públicos o privados. La primera es financiada y gestionada por el Estado, y la segunda por empresas privadas.” Laurença, Víctor, (2020, parr1-8) (31)
- **Compasión.** - “Es una parte integral de cualquier carrera. Las enfermeras laboran diariamente con pacientes que no pueden cuidar de sí mismas; a menudo sus pacientes están lesionados, discapacitados o enfermos”. Oubria Tronshaw, (2017, parr1-7) (25)

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. TIPO DE ESTUDIO.**

Analizando el libro de Hernández y colaboradores, donde se define los tipos de investigación, el presente estudio encaja en una tipología básica debido a que se establecerá un estudio simple en la variable de investigación (40), la presente investigación es básica, cuantitativa y transversal.

### **3.2. DISEÑO DE ESTUDIO.**

Para Hernández y colaboradores, el estudio es de diseño no experimental porque se estudia una situación sin manipular ninguna variable.

### **3.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL.**

#### **3.3.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.**

Se ejecutó en el Hospital de Santa Rosa, de la ciudad de Puerto Maldonado región de Madre de Dios”.

#### **3.3.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.**

La preparación de la investigación se realizó hasta el mes de noviembre, y se aplicaron los instrumentos en julio de 2022; finalizándose con la redacción del informe final en setiembre de 2022.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

#### **3.4.1. POBLACIÓN**

La población estará compuesta por 30 pacientes del Hospital Santa Rosa durante el periodo, 2022.

**Tabla 1. Población.**

Población	Cantidad de pacientes.
Hospital Santa Rosa	30
<b>Total:</b>	30

*Fuente: elaboración propia.*

### 3.4.2. MUESTRA

Para Hernández y colaboradores, la muestra es un subconjunto calculado a partir de la población que se tiene que definir y establecer de manera precisa.

La muestra estará compuesta por 30 pacientes del Hospital Santa Rosa durante el periodo, 2022.

**Tabla 2. Muestra**

Muestra	Cantidad de pacientes.
Hospital Santa Rosa	30
<b>Total:</b>	30

*Fuente: elaboración propia.*

### CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personas que acepten su participación en la investigación.
- Personas con estabilidad mental.

### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Personas con inestabilidad mental.

## 3.5. MÉTODO Y TÉCNICAS.

### 3.5.1. TÉCNICAS

Por adaptarse a las necesidades del siguiente estudio se decidió aplicar la ~~encuesta~~ ~~de~~ de la encuesta destinada a recabar la información en el siguiente trabajo.

**Tabla 3.**

Técnica.	Instrumento
Encuesta	cuestionario

*Fuente: elaboración propia.*

### 3.5.2. MÉTODOS.

Para el cumplimiento de proyecto de exploración se utilizará los siguientes:

**El método deductivo:** Se utilizará este método ya que a partir una serie de premisas o principios se logrará deducir conclusiones lógicas.

**El Método Inductivo:** realiza el análisis de los específico de la actitud de la enfermera para plantear generalidades posteriores.

### 3.6. INSTRUMENTO.

El instrumento que se utilizado fue el cuestionario validado por expertos cuya confiabilidad del estudio fue determinada por la validación de juicio y por una prueba piloto con Alpha de Cronbach de 0,807, la calificación utilizada será la escala de Likert. El cuestionario constara de 20 ítems. Cabe recalcar que se utilizará dicho instrumento sin modificar, ni alterar los datos del cuestionario.

**Tabla 3. Confiabilidad del instrumento.**

Instrumento	estadísticos	Coefficiente de confiabilidad
Actitud de las enfermeras.	Alfa de Cronbach	0.807

*Fuente: elaboración propia.*

Para (Hernández, 2014); dice que, “a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad”. Para el caso particular de la investigación se halló cifras de 0,807, es elevado, es decir: **“Confiabilidad Aceptable”**.

Para validar se consultó con cuatro expertos que procedieron a dar su veredicto de la siguiente manera:

El cuestionario tendrá 4 escalas:

<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>1 pts.</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>2 pts.</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>3 pts.</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	<b>4 pts.</b>

### **3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS.**

Con la finalidad de llevar a cabo el procesamiento de los datos se empleó un formato Excel, que se trasladó al “Software SPSS”. Se manejó la estadística descriptiva para los datos de la actitud.

### **3.8. TRATAMIENTO DE DATOS.**

Después de la recolección de los datos se ingresará al programa Microsoft Excel de forma manual, luego se exportará los datos obtenidos al SPSS versión 25.

Resultados de las preguntas planteadas en el cuestionario.

El procesamiento de los datos obtenidos, se empleó manipulando el paquete estadístico SPSS versión 25 (The Pactoge Sattistical For the Social Sciencies). Los resultados serán procesados; en cuadros estadísticos y representaciones de figuras.

### **3.9. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.**

Para lograr datos realmente confiables, el instrumento se sometió a confiabilidad aceptable y fue evaluado por los expertos en la materia.

La técnica de “Juicio de Expertos”, es necesaria porque permite tener una información u opinión de los sujetos expertos, esto fortalecerá la validación de los instrumentos, como también a través de las opiniones y las aportaciones de ellos son importantes para mejorar el instrumento de recojo de datos.

**Tabla 4. Validación del instrumento.**

<b>Experto</b>	<b>Validación.</b>	<b>Calificación.</b>
<b>Experto 1.</b>	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy Bueno
<b>Experto 2.</b>	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy Bueno
<b>Experto 3.</b>	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy Bueno

*Fuente: elaboración propia.*

Según la tabla 4. Se observa que los cuatro especialistas pudieron validar a nivel de forma, fondo y estructura, obteniéndose un resultado de nivel de calificación muy bueno.

## CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN,

Elaborando la investigación se alcanzó derivaciones que llevaron a la producción de tablas y graficas estadísticas descriptivas con la finalidad de demostrar los efectos obtenidos a través de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”.; que se detalla a continuación

### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

### 4.2. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Procedemos a mostrar las derivaciones descriptivas según los objetivos que fueron planteados.

**Tabla 5. Resultado general de la variable Actitud de la enfermera y sus dimensiones.**

N.	Actitud de la enfermera	Estabilidad emocional	Flexibilidad	Empatía y respeto	Atención al detalle	Habilidades interpersonales y comunicacionales	Respuesta rápida	Compasión
1	37	5	5	4	5	6	3	9
2	41	5	6	6	5	5	6	8
3	81	11	12	15	10	12	8	13
4	73	10	11	13	9	11	6	13
5	85	12	12	13	10	13	11	14
6	78	10	10	12	11	13	9	13
7	54	7	9	8	6	9	6	9
8	74	11	13	14	9	9	9	9

9	77	9	11	13	11	12	9	12
10	36	3	4	6	6	7	3	7
11	73	8	10	13	9	13	9	11
12	72	10	13	13	9	9	7	11
13	60	9	8	11	8	9	7	8
14	70	8	10	13	9	11	9	10
15	73	8	11	13	10	12	9	10
16	50	6	8	8	6	8	6	8
17	67	9	11	11	7	10	8	11
18	72	8	11	12	9	12	9	11
19	39	6	7	5	5	6	4	6
20	71	10	11	12	9	9	9	11
21	95	12	15	15	11	16	12	14
22	70	10	12	12	10	10	6	10
23	63	10	10	10	9	9	6	9
24	42	5	8	5	3	6	6	9
25	70	10	10	13	10	11	6	10
26	70	9	11	13	10	10	7	10
27	74	10	11	12	9	12	9	11
28	72	8	11	12	9	12	9	11
29	34	3	4	4	6	8	3	6
30	78	11	11	13	10	14	9	10

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

**Tabla 6. Baremos de la variable Actitud de la enfermera.**

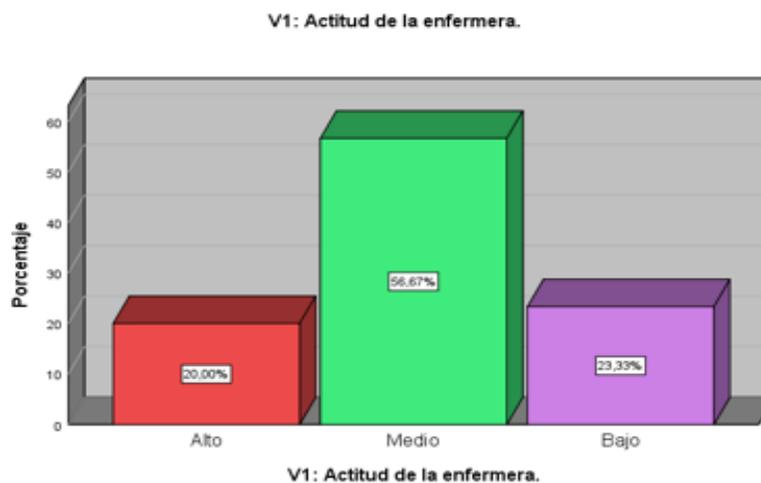
Categoría	Porcentaje	Descripción.
Bajo.	25-50	La Actitud de la enfermera es baja.
Medio	51-75	La Actitud de la enfermera es media.
Alto	76-100	La Actitud de la enfermera es alta.

**Tabla 7. Resultado general de la variable Actitud de la enfermera**

V1: Actitud de la enfermera.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	6	20,0	20,0	20,0
	Bajo	7	23,3	23,3	43,3
	Medio	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".*

**Gráfico 1. Resultado general de la variable Actitud de la enfermera.**



*Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".*

### **Interpretación:**

Observando la Tabla 7 y Gráfico 1, la mayor parte que simboliza el 56.67% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", indican que las enfermeras tienen actitudes en un nivel medio; seguida del 23.33% tienen un nivel bajo, y finalmente el 20.00% tienen un nivel alto sobre las actitudes.

**Tabla 8. Baremos de la dimensión Estabilidad emocional.**

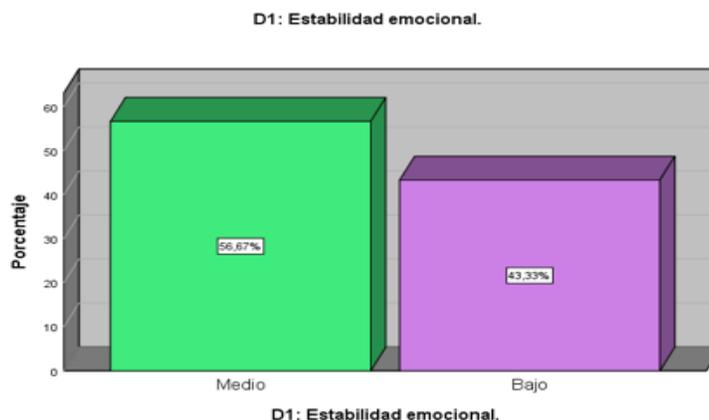
Categoría	Porcentaje	Descripción.
Bajo.	4-8	La Estabilidad emocional es baja.
Medio	9-12	La Estabilidad emocional es media.
Alto	13-15	La Estabilidad emocional es alta.

**Tabla 9. Resultados generales de la dimensión Estabilidad emocional.**

D1: Estabilidad emocional.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	43,3	43,3	43,3
	Medio	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".*

**Gráfico 2. Resultados generales de la dimensión Estabilidad emocional.**



*Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".*

### **Interpretación:**

Observando la Tabla 9 y Gráfico 2, la mayoría que representa el 56.67% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", establecen que las enfermeras tienen Estabilidad emocional en un nivel medio; seguida del 43.33% indican que tienen un nivel bajo.

Tabla 10. Baremos de la dimensión Flexibilidad.

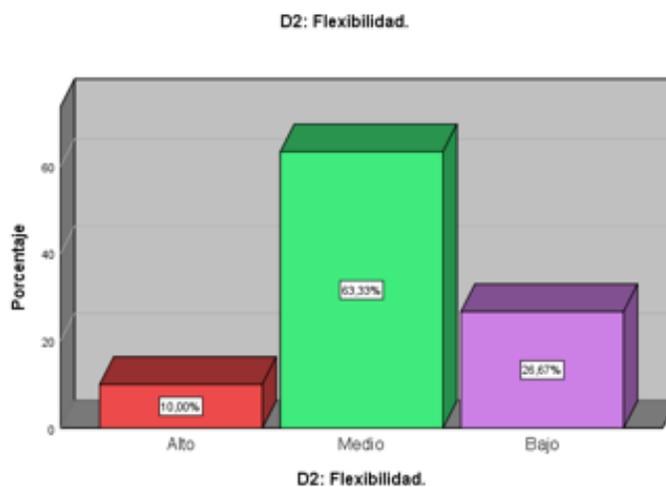
Categoría	Porcentaje	Descripción.
Bajo.	4-8	La Flexibilidad es baja.
Medio	9-12	La Flexibilidad es media.
Alto	13-16	La Flexibilidad es alta.

Tabla 11. Resultados generales de la dimensión Flexibilidad.

D2: Flexibilidad.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	3	10,0	10,0	10,0
	Bajo	8	26,7	26,7	36,7
	Medio	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

Gráfico 3. Resultados general de la dimensión Flexibilidad.



Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

### Interpretación:

Observando la Tabla 11 y Gráfico 3, la mayoría que representa el 63.33% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", indican que las enfermeras tienen

Flexibilidad en un nivel medio; seguida del 26.67% tienen un nivel bajo, y finalmente el 10.00% tienen un nivel alto sobre las Flexibilidad.

**Tabla 12. Baremos de la dimensión Empatía y respeto**

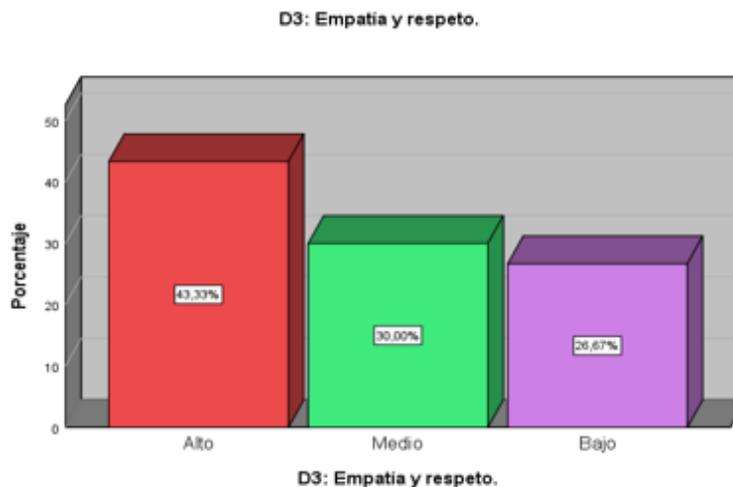
Categoría	Porcentaje	Descripción.
Bajo.	4-8	La Empatía y respeto es baja.
Medio	9-12	La Empatía y respeto es media.
Alto	13-16	La Empatía y respeto es alta.

**Tabla 13. Resultados generales de la dimensión Empatía y respeto.**

D3: Empatía y respeto.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	13	43,3	43,3	43,3
	Bajo	8	26,7	26,7	70,0
	Medio	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

**Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión Empatía y respeto.**



Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

#### Interpretación:

Observando la Tabla 13 y Gráfico 4, la mayoría que representa el 73.33% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", indican que las enfermeras tienen Empatía y respeto en un nivel alto; seguida del 30.00% tienen un nivel medio, y finalmente el 26.67% tienen un nivel bajo sobre la Empatía y respeto.

Tabla 14. Baremos de la dimensión Atención al detalle.

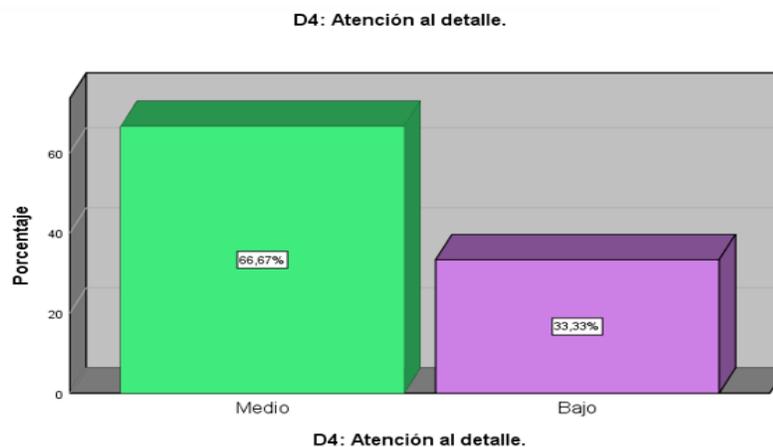
Categoría	Porcentaje	Descripción.
Bajo.	4-8	La Atención al detalle es baja.
Medio	9-12	La Atención al detalle es media.
Alto	13-15	La Atención al detalle es alta.

Tabla 15. Resultados generales de la dimensión Atención al detalle.

D4: Atención al detalle.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33,3	33,3	33,3
	Medio	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

Gráfico 5. Resultados generales de la dimensión Atención al detalle.



Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

### Interpretación:

Analizando la Tabla 15 y Gráfico 5, la mayoría que representa el 66.67% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", indican que las enfermeras tienen Atención al detalle en un nivel medio; seguida del 33.33% tienen un nivel bajo.

**Tabla 16. Baremos de la dimensión Habilidades interpersonales y comunicacionales.**

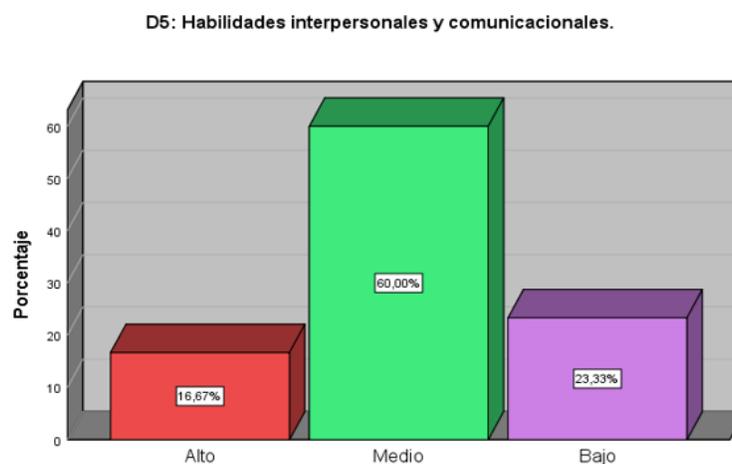
Categoría	Porcentaje	Descripción.
Bajo.	4-8	La Habilidades interpersonales y comunicacionales es baja.
Medio	9-12	La Habilidades interpersonales y comunicacionales es media.
Alto	13-16	La Habilidades interpersonales y comunicacionales es alta.

**Tabla 17. Resultados generales de la dimensión Habilidades interpersonales y comunicacionales.**

D5: Habilidades interpersonales y comunicacionales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	5	16,7	16,7	16,7
	Bajo	7	23,3	23,3	40,0
	Medio	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

**Gráfico 6. Resultados generales de la dimensión Habilidades interpersonales y comunicacionales.**



D5: Habilidades interpersonales y comunicacionales.

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

### Interpretación:

Observando la Tabla 17 y Gráfico 6, la mayoría que representa el 60.00% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", indican que las enfermeras tienen

Habilidades interpersonales y comunicacionales en un nivel medio; seguida del 23.33% tienen un nivel bajo, y finalmente el 16.67% tienen un nivel bajo sobre las Habilidades interpersonales y comunicacionales.

**Tabla 18. Baremos de la dimensión Respuesta rápida.**

Categoría	Porcentaje	Descripción.
Bajo.	4-8	La Respuesta rápida es baja.
Medio	9-12	La Respuesta rápida es media.
Alto	13-15	La Respuesta rápida es alta.

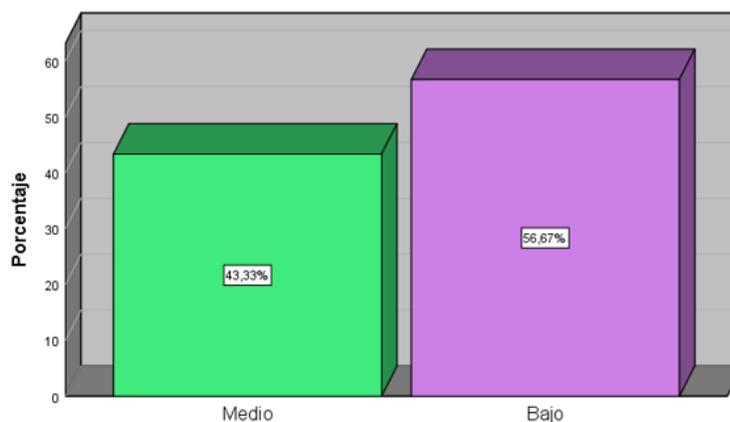
**Tabla 19. Resultados generales de la dimensión Respuesta rápida.**

D6: Respuesta rápida.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	56,7	56,7	56,7
	Medio	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

**Gráfico 6. Resultados generales de la dimensión Respuesta rápida.**

D6: Respuesta rápida.



D6: Respuesta rápida.

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

### Interpretación:

Observando la Tabla 19 y Gráfico 7, la mayoría que representa el 56.67% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", indican que las enfermeras tienen a

Respuesta rápida en un nivel bajo; seguida del 43.33% tienen a Respuesta rápida en un nivel medio.

**Tabla 20. Baremos de la dimensión Compasión.**

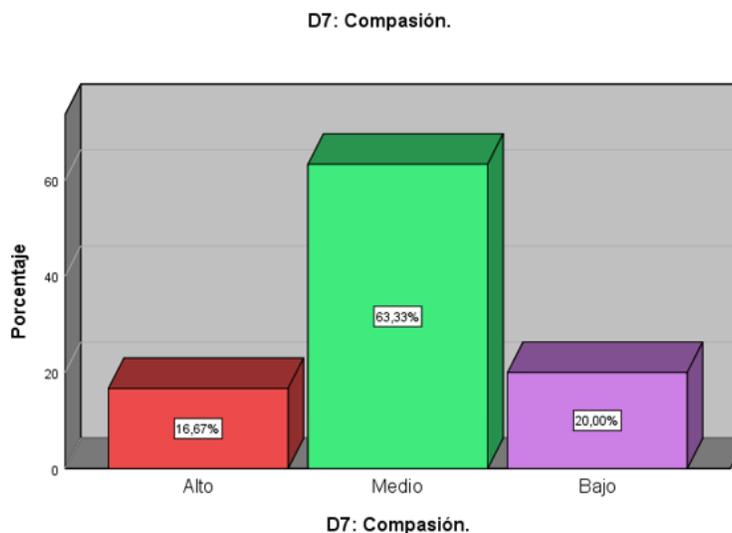
Categoría	Porcentaje	Descripción.
Bajo.	4-8	La Compasión es baja.
Medio	9-12	La Compasión es media.
Alto	13-16	La Compasión es alta.

**Tabla 21. Resultados generales de la dimensión Compasión.**

D7: Compasión.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	5	16,7	16,7	16,7
	Bajo	6	20,0	20,0	36,7
	Medio	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".*

**Gráfico 8. Resultados generales de la dimensión Compasión.**



*Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".*

### Interpretación:

Analizando la Tabla 21 y Gráfico 8, la mayoría que representa el 63.33% de las; "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa", indican que las enfermeras tienen

Compasión en un nivel medio; seguida del 20.00% tienen un nivel bajo, y finalmente el 16.67% tienen un nivel alto sobre la Compasión.

**Tabla 22. Resultados descriptivos de la variable actitud de las enfermeras y sus dimensiones.**

Estadísticos descriptivos							
	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
V1: Actitud de la enfermera.	30	61	34	95	65,03	15,997	255,895
D1: Estabilidad emocional.	30	9	3	12	8,43	2,459	6,047
D2: Flexibilidad.	30	11	4	15	9,87	2,623	6,878
D3: Empatía y respeto.	30	11	4	15	10,80	3,347	11,200
D4: Atención al detalle.	30	8	3	11	8,33	2,123	4,506
D5: Habilidades interpersonales y comunicacionales.	30	11	5	16	10,13	2,636	6,947
D6: Respuesta rápida.	30	9	3	12	7,33	2,264	5,126
D7: Compasión.	30	8	6	14	10,13	2,097	4,395
N válido (por lista)	30						

Fuente: "Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa".

En la tabla 22, Se evidencia que la Actitud de la enfermera, tiene una media de 65,03 el cual pertenece a un nivel medio, (51 a 75). La Estabilidad emocional, tiene una media de 8,43 el cual pertenece un nivel medio (9-12). La Flexibilidad, tiene una media de 9,87 el cual pertenece a un nivel medio, (9-12). La Empatía y respeto, tiene una media de 10,80 el cual pertenece a un nivel medio, (9-12). La Atención al detalle, tiene una media de 8,33el cual pertenece a un nivel medio, (9-12). Habilidades interpersonales y comunicacionales, tiene una media de 10,13el cual pertenece a un nivel medio, (9-12). La Respuesta rápida, tiene una media de 7,33 el cual pertenece a un nivel medio, (9-12). Compasión, tiene una media de 10,13 el cual pertenece a un nivel medio, (9-12).

## PRUEBAS DE NORMALIDAD

Para la prueba de hipótesis, es importante tener todos los datos e información para saber si son normales porque necesitan ajustarse a la distribución, el cual se tiene que ajustar a la siguiente fórmula: para la muestra ( $\geq 30$  individuos), que tuvo la participación de 30 “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa” se utilizó “El estadístico de prueba de Shapiro-Wilk”.

**Tabla 23. Prueba de normalidad de las variable conocimientos de hábitos y práctica de hábitos de la higiene.**

**Prueba de normalidad.**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Actitud de la enfermera.	,886	30	,004

*Fuente: “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”.*

En la Tabla 23, “**EL p-valor asociado al estadístico de prueba, de Shapiro-Wilk**” (Sig. asintót. (Bilateral))  $\alpha = 0,200$ ; es mayor a 0.05 en las dos variables de estudio, entonces se define que los datos obtenidos en relación entre las actitudes de las enfermeras en el Hospital Santa Rosa, se comporta de manera normal.

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Sosa (2020. P117). Concluye que: El personal de enfermería y los familiares están de acuerdo en la mayoría de los aspectos del cuidado del familiar. Esto se evidenció por la similitud de temas, categorías, códigos y subcódigos que surgieron en el discurso individual de los participantes y en el enriquecimiento de los resultados de los pares grupales. Lo anterior, como un estudio cualitativo típico, brinda una oportunidad para desarrollar una teoría sobre la atención hospitalaria de los cuidadores familiares de pacientes oncológicos terminales. Mapear las percepciones del personal de enfermería y familiares sobre el tratamiento hospitalario mediante entrevistas semiestructuradas y analizar esta información mediante análisis de contenido cualitativo permitió obtener una imagen más completa de los fenómenos en estudio. Identificar similitudes y diferencias entre estos dos grupos de actores (cuidadores familiares y paramédicos) facilita el

conocimiento y comprensión de qué actividades dentro del ámbito hospitalario son consideradas los dos grupos de cuidados. (7)

Observando la Tabla 7 y Gráfico 1, la mayoría que representa el 56.67% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen actitudes en un nivel medio; seguida del 23.33% tienen un nivel bajo, y finalmente el 20.00% tienen un nivel alto sobre las actitudes.

Observando la Tabla 9 y Gráfico 2, la mayoría que representa el 56.67% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, establecen que las enfermeras tienen Estabilidad emocional en un nivel medio; seguida del 43.33% indican que tienen un nivel bajo. García (2021, p19). Concluye que: PRIMERA: La mayoría de los familiares tuvo una actitud positiva hacia la atención brindada por las enfermeras, lo que fue un resultado positivo para el centro de salud porque se notó la buena atención de las enfermeras. SEGUNDA: Las percepciones de los familiares sobre las dimensiones de comunicación, conveniencia, comodidad y profesionalismo son buenas; sin embargo, saltan a la vista algunos aspectos que califican como "lamentables"; conversaciones no interactivas, falta de información sobre los procedimientos a realizar por los seres queridos y no saber que son el nombre y apellido del paciente. (12) Observando la Tabla 11 y Gráfico 3, la mayoría que representa el 63.33% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Flexibilidad en un nivel medio; seguida del 26.67% tienen un nivel bajo, y finalmente el 10.00% tienen un nivel alto sobre las Flexibilidad.

Observando la Tabla 13 y Gráfico 4, la mayoría representando el 73.33% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Empatía y respeto en un nivel alto; seguida del 30.00% tienen un nivel medio, y finalmente el 26.67% tienen un nivel bajo sobre la Empatía y respeto.

Cadenas, (2020, p25). Concluye que: La relación enfermera-paciente con dictamen de tuberculosis establece como resultado en nivel regular según el discernimiento de los enfermos encuestados, atendidos en el Centro de Salud Enrique Milla Ochoa, lo cual corresponde a falta de tiempo, exceso de trabajo. Este estudio irradia que la interacción

enfermero-paciente en la dimensión de orientación es mayoritariamente regular, ya que los enfermeros no se expresan a los usuarios en un lenguaje sencillo que les permita comprender plenamente y cumplir con su tratamiento. La interacción enfermera-paciente es regular en su dimensión identificación; ya que la mayoría de los profesionales en salud debería poner en ejercicio el colocarse en el lugar del otro, lo cual conduciría a que el enfermo se sienta satisfecho y comprendido en la situación que está travesando. (13)

Observando la Tabla 15 y Gráfico 5, la mayoría que representa el 66.67% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Atención al detalle en un nivel medio; seguida del 33.33% tienen un nivel bajo.

Observando la Tabla 17 y Gráfico 6, la mayoría que representa el 60.00% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Habilidades interpersonales y comunicacionales en un nivel medio; seguida del 23.33% tienen un nivel bajo, y finalmente el 16.67% tienen un nivel bajo sobre las Habilidades interpersonales y comunicacionales.

Roldán (2019, p74). Concluye que: En cuanto a las particularidades usuales de la población, el perfil de los trabajadores muestra que se hallan en una etapa madura de su vida, en la que es significativo subrayar la madurez emocional, para poder desafiar el compromiso y mostrar si existe satisfacción recibiendo esta información. dado que puede completar la capacitación en satisfacción laboral. (17)

Observando la Tabla 19 y Gráfico 7, la mayoría que representa el 56.67% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen a Respuesta rápida en un nivel bajo; seguida del 43.33% tienen a Respuesta rápida en un nivel medio.

Observando la Tabla 21 y Gráfico 8, la mayoría que representa el 63.33% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Compasión en un nivel medio; seguida del 20.00% tienen un nivel bajo, y finalmente el 16.67% tienen un nivel alto sobre la Compasión.

## CONCLUSIONES.

La actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022, se encuentra en un nivel medio, justificado en la tabla 7 y Gráfico 1, la mayoría que representa el 56.67% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen actitudes en un nivel medio; seguida del 23.33% tienen un nivel bajo, y finalmente el 20.00% tienen un nivel alto sobre las actitudes.

El nivel de estabilidad emocional de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022 se encuentra en un nivel medio, evidenciado en la tabla 9 y Gráfico 2, la mayoría que representa el 56.67% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, establecen que las enfermeras tienen Estabilidad emocional en un nivel medio; seguida del 43.33% indican que tienen un nivel bajo.

El nivel de flexibilidad de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022 se encuentra en un nivel medio, justificado en la tabla 11 y Gráfico 3, la mayoría que representa el 63.33% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Flexibilidad en un nivel medio; seguida del 26.67% tienen un nivel bajo, y finalmente el 10.00% tienen un nivel alto sobre las Flexibilidad.

El nivel de empatía y respeto de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022 se encuentra en

un nivel medio, como se muestra en la tabla 13 y Gráfico 4, la mayoría que representa el 73.33% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Empatía y respeto en un nivel alto; seguida del 30.00% tienen un nivel medio, y finalmente el 26.67% tienen un nivel bajo sobre la Empatía y respeto.

El nivel de Atención al detalle de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022 se encuentra en un nivel medio, justificado en la tabla 15 y Gráfico 5, la mayoría que representa el 66.67% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Atención al detalle en un nivel medio; seguida del 33.33% tienen un nivel bajo.

El nivel de Habilidades interpersonales y comunicacionales de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022 se encuentra en un nivel medio, evidenciado en la tabla 17 y Gráfico 6, la mayoría que representa el 60.00% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Habilidades interpersonales y comunicacionales en un nivel medio; seguida del 23.33% tienen un nivel bajo, y finalmente el 16.67% tienen un nivel bajo sobre las Habilidades interpersonales y comunicacionales.

El nivel de Respuesta rápida de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022 se encuentra en un nivel medio, como se muestra en la tabla 19 y Gráfico 7, la mayoría que representa el 56.67% de las; “Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen a Respuesta rápida en un nivel bajo; seguida del 43.33% tienen a Respuesta rápida en un nivel medio.

El nivel de compasión de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022 se encuentra en un nivel medio, sostenido en la tabla 21 y Gráfico 8, la mayoría que representa el 63.33% de las;

“Personas atendidas en el hospital de Santa Rosa”, indican que las enfermeras tienen Compasión en un nivel medio; seguida del 20.00% tienen un nivel bajo, y finalmente el 16.67% tienen un nivel alto sobre la Compasión.

## **RECOMENDACIONES.**

Es importante que el personal de enfermería realice actividades que logren implementar en sus labores los principios éticos y científicos para fortalecer la calidad del servicio en el área de salud, como también mejorar cada día las actitudes al momento de atender al paciente, en función a un autorreflexión.

Reforzar la estabilidad emocional del departamento de enfermería, debido a que es un trabajo que puede ser estresante cuando existe una gran cantidad de pacientes por atender; por tal motivo, deben aceptar las condiciones del paciente, y tratar de comprenderlo, sin dejar que afecte su desempeño profesional.

Es recomendable que la flexibilidad del grupo de enfermería que trabaja dentro del Hospital Santa Rosa, cambie de manera constante, y que sean más flexibles, y se puedan adaptar a nuevos entornos o áreas dentro del hospital.

Es importante que la empatía y el respeto de las enfermeras del Hospital Santa Rosa, se identifiquen con la situación que tiene el paciente emocionalmente, y sentir lo que es ese momento está sintiendo el paciente, además, mantener esa actitud para restablecer una distancia emotiva. Las enfermeras también tienen que respetar las condiciones que tiene el paciente, y acatar las indicaciones de los doctores o especialistas.

Es necesario que la atención al detalle de la enfermera del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, mejoren el manejo de la información, como también que estén

atentas a las necesidades de cada paciente, sin olvidarse de los aspectos fundamentales que llevan a cometer errores, con el fin de mejorar la atención dentro del hospital.

Es importante que las habilidades interpersonales y comunicacionales de la enfermera sean las más adecuadas al momento de dar información o al responder preguntas de los pacientes, el grupo de enfermería tiene que tener respuestas detalladas pero que sean precisas y claras, para que los pacientes se sientan cómodos al momento de hablar de sus problemas de salud.

Es recomendable que las enfermeras tengan respuestas rápidas al momento del servicio de atención a los pacientes, para que estén conformes y se sientan valorados por el personal, también es importante que den respuestas rápidas porque así agilizan sus actividades.

Encomendar a las enfermeras, tengan compasión a la hora de tratar a los pacientes, debido a que todos tienen que ser atendidos con igualdad, al momento de atender sus problemas de salud, por tal motivo en personal de enfermería tienen que tener tolerancia en sus actividades y considerar a las personas sin recursos económicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sellares V. Enfermedad Renal Crónica. Nefrología al día. 2021: p. 29.
2. Flores J. Enfermedad renal crónica: epidemiología y factores de riesgo. Revista Médica Clínica Las Condes. 2010 Julio; 21(4): p. 6.
3. Velázquez Y, Espín A. Repercusión psicosocial y carga en el cuidador informal de personas con insuficiencia renal crónica terminal. Revista Cubana de Salud Pública. 2014; 40(1).
4. Lopera J. Calidad de vida relacionada con la salud: exclusión de la subjetividad. Revista de Saúde Coletiva. 2017;: p. 10.
5. Salud renal para todos, en todas partes. [Online]. Available from: <https://www.worldkidneyday.org/wkd-2019-spanish/>.
6. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de la enfermedad renal crónica en el Perú. Lima: Dirección General de Epidemiología, Lima; 2016.
7. Méndez A, Pérez G, Ayala F, Ruiz R, Gonzalez J, Davila J. Panorama epidemiológico de la insuficiencia renal crónica en el segundo nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social. Diálisis y Trasplante. 2014; 35(4): p. 9.
8. Usquiano G. Autocuidado del paciente adulto en tratamiento de hemodiálisis- Hospital Dos de Mayo. Lima; 2017.

9. Pinedo V. Valoracion de autocuidados en pacientes con tratamiento de hemodialisis en la Clinica Equilux. Tesis. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin; 2019.

10. Oficina de estadística e informática. Pacientes con Insuficiencia Renal Crónica 2007 al 2021. Puerto Maldonado: Hospital Santa Rosa, Madre de Dios; 2021.
11. Lucas M, Cevallos D, Quiroz M, Piguave T. Autocuidado y calidad de vida en pacientes renales con tratamiento de hemodiálisis. Polo del Conocimiento. 2021 Febrero; 6(2): p. 12.
12. Garcia N, Racines A, Peñafiel R, Bravo L. Autocuidado y calidad de vida en pacientes renales con tratamiento de hemodiálisis. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2020; 5(5): p. 17.
13. Samaniego W, Joaquín S, Muñoz J, Muñoz J. Autocuidado en Pacientes con Enfermedad Renal Crónica en Tratamiento de Hemodiálisis. Salud y Administración. 2018 Abril; 5(13): p. 15-22.
14. Aspiazu J, Lalangui M. AUTOCUIDADO DE ACCESOS VASCULARES EN PACIENTES CON TRATAMIENTO HEMODIALÍTICO DEL HOSPITAL GENERAL DEL NORTE. Guayaquil-Ecuador;; 2018.
15. Mendoza L, García L, Jiménez J. Gestión del autocuidado en pacientes con insuficiencia renal crónica, que asiste al programa de hemodiálisis, Hospital Escuela Antonio Lenin Fonseca, II semestre 2016. Nicaragua;; 2017.
16. Rivera P, Rojas W. Autopercepción de la calidad de vida de pacientes con insuficiencia renal crónica sometidos a hemodiálisis. Rev enferm Herediana. 2017; 10(2): p. 82-88.
17. Segura F, Arango E. Autocuidado y calidad de vida de los pacientes con enfermedad renal crónica hemodiálizados del hospital Cayetano Heredia. Tesis pregrado. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021.
18. Rubio E. Autocuidado y calidad de vida en pacientes con enfermedad renal crónica terminal en hemodiálisis servicio nefrología, Hospital María

- Auxiliadora. Tesis pregrado. Chincha: Universidad Autónoma de Ica, Ica; 2020.
19. Ramón Y. Autocuidado de pacientes con insuficiencia renal crónica en tratamiento de hemodiálisis en el Centro Nefrológico los Cipreses. Tesis pregrado. Lima: Universidad Norvert Wiener, Lima; 2020.
  20. Avalos M. Autocuidado y severidad de la insuficiencia renal crónica en paciente adultos, clínica Servibendesa. Tesis pregrado. Chincha: Universidad Autónoma de Ica, Ica; 2020.
  21. Pinedo V. Valoración de autocuidados en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en la clínica Equilux-Morales. Tesis pregrado. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto; 2020.
  22. Cjuro J. Conocimientos sobre enfermedad renal crónica y capacidad de agencia de autocuidado en pacientes con hemodiálisis Hospital Antonio Lorena, Cusco 2019. Tesis postgrado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa; 2019.
  23. Vallejo N. Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis de una clínica de Lima. Tesis pregrado. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019.
  24. Amau C. Calidad de vida en pacientes de hemodiálisis atendidos en el Hospital Santa Rosa. Tesis pregrado. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2017.
  25. Marcs M, Tizón E. Aplicación del modelo de Dorothea Orem ante un caso de una persona con dolor neoplásico. Rincón científico. 2013; 24(4): p. 168-177.

26. Coresh J, Selvin E, Stevens L, Manzi J, Kusek J. Prevalencia de la enfermedad renal crónica en los Estados Unidos. JAMA. 2007; 298(17): p. 10.
27. Avendaño H. Nefrología Clínica España: Medica Panamericana; 2003.
28. Gómez A, Arias E, Jiménez C. Tratado de geriatría para residentes. Insuficiencia renal crónica. In. p. 637-646.
29. Denyes M, Orem , Dorothea , Bekel G. Autocuidado: una ciencia fundamental. National Library of Medicine. 2001; 14(1).
30. Sellares V, Rodríguez D. Nutrición en la Enfermedad Renal Crónica. Nefrología al día. 2020: p. 24.
31. American Kidney Fund. Alimentos Saludables para la hemodiálisis. Hemodialysis Spanish. 2006 Noviembre 01: p. 12.
32. Fundación Quirón. Recomendaciones en Pacientes con hemodiálisis. 2016.
33. Rivera L, Lozano O, González R. Nivel de conocimientos de pacientes con hemodiálisis sobre autocuidado con acceso vascular. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2010; 18(3).
34. Sherman Rea. Métodos de tratamiento para la insuficiencia renal: Hemodiálisis. .
35. Tello I. Autocuidado del adulto con insuficiencia renal crónica que recibe hemodiálisis en el Centro Particular Virgen de la Puerta. Trujillo.; 2017.
36. WHO Quality of Life Assessment Group. Grupo de la OMS sobre la calidad de vida. Foro mundial de la salud. 1996; 17(4): p. 385-387.

37. Instituto Mexicano del Seguro Social. Scribd. [Online].; 2021 [cited 2021 Noviembre 28. Available from: <https://es.scribd.com/presentation/499519882/ERC>.
38. Mayo Clinic. Enfermedad renal en etapa terminal. [Online]. [cited 2021 Noviembre 29. Available from: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/end-stage-renal-disease/symptoms-causes/syc-20354532>.
39. Enciclopedia universal. Calidad de vida. [Online].; 2011 [cited 2021 Noviembre 28. Available from: [http://enciclopedia.us.es/index.php?title=Calidad\\_de\\_vida&oldid=556803](http://enciclopedia.us.es/index.php?title=Calidad_de_vida&oldid=556803).
40. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta ed. México; 2014.
41. Cabrera M. Nivel de autoestima y calidad de autocuidado del paciente con tratamiento de hemodiálisis en Trujillo. Trujillo.; 2014.

# Anexos

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

**TITULO:** “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el nivel de actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estabilidad emocional de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Flexibilidad de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Empatía y respeto de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Atención al detalle de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Habilidades interpersonales y comunicacionales de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Respuesta rápida de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Compasión. De la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”</p> <p>.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar el nivel de estabilidad emocional de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de flexibilidad de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de empatía y respeto de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de Atención al detalle de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de Habilidades interpersonales y comunicacionales de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de Respuesta rápida de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de compasión.de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022.</p>	<p>Variable: Actitud de la enfermera</p> <p>Dimensiones: Estabilidad emocional Flexibilidad Empatía y respeto Atención al detalle Habilidades interpersonales y comunicacionales. Respuesta rápida Compasión.</p>	<p>Tipo de investigación: <b>Básica</b></p> <p>Nivel de investigación: <b>Descriptivo - simple</b></p> <p>Diseño de investigación: <b>no Experimental.</b></p> <p>Población: <b>Estará compuesta por 30 personas atendidas en el hospital de Santa Rosa.</b></p> <p>Muestra: <b>Estará compuesta por 30 personas atendidas en el hospital de Santa Rosa.</b></p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: <b>Encuesta</b></p>

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORACIÓN
<p><b>Actitud de la enfermera:</b> “La enfermería es una disciplina que se reconoce como mitad arte y mitad ciencia puesto que no es una técnica, sino un proceso con elementos que involucran alma, mente e imaginación.” (Gómez, 2014). (21).</p>	<p><b>Actitud de la enfermera:</b> “La enfermería es una disciplina que se reconoce como mitad arte y mitad ciencia puesto que no es una técnica, sino un proceso con elementos que involucran alma, mente e imaginación.” (Gómez, 2014). (21).</p>	<p><b>Estabilidad Emocional.</b> – “Dicha carrera usualmente es estresante por las difíciles circunstancias que enfrenta. Los y las enfermeras deben enfrentarse a situaciones de fallecimiento y sufrimiento, por lo que debe evitar que afecte su desempeño profesional.”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>La enfermera que lo atendió se encontraba muy estable emocionalmente al momento de atenderlo. Cree usted que las enfermeras deben de prepararse emocionalmente para atender a los pacientes. Le angustia a usted ser atendido por las enfermeras por el mal trato que le dan.</p>	<p><b>Muy en desacuerdo 1</b> <b>En desacuerdo 2</b> <b>De acuerdo 3</b> <b>Muy de acuerdo 4</b></p>
		<p><b>Flexibilidad.</b> - “El horario para un enfermero o enfermera debe ser flexible en cuanto a responsabilidades y horas de trabajo, los cuales a menudo se extienden los fines de semana y horario nocturno. Si consideras educarte en enfermería debes analizarlo para organizar tu agenda”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>Cree usted que las enfermeras sacrifican su tiempo por los pacientes Piensa usted que las enfermeras son demasiado regidas con los pacientes Cree usted que a las enfermeras no les importan mucho sus pacientes. Cree usted que las enfermeras se adaptan a cualquier emergencia.</p>	
		<p><b>Empatía y respeto</b> “Es justo en esta carrera poseer gran capacidad de empatía para tratar las afecciones de los enfermos. Esta profesión se encuentra diferenciada de las demás por la proximidad hacia las personas y su aptitud de colocarse en el lugar del otro Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>La atención que usted recibió por la enfermera fue con respeto. La atención que le brindó la enfermera fue empática y amable. Las enfermeras expresan algún tipo de simpatía Cree usted que las enfermas tienen que tratar con respeto a todos.</p>	
		<p><b>Atención al detalle</b> “La concentración es completamente primordial en el desempeño de la enfermería, puesto que trata de vidas humanas. Por tal motivo, el profesional debe proporcionar atención a cada paso que realiza y considerar cada detalle”. Da Vinci (2020, parr1-8).</p>	<p>Cree usted que la atención brindada por las enfermeras es la adecuada. Piensa usted que las enfermeras tienen que prepararse más para atender bien a los pacientes. Las enfermeras que lo atendieron tomaron en cuenta muchos detalles para</p>	

		(1)	atenderlo.	
		<p><b>Habilidades interpersonales y comunicacionales.</b> “No es oculto que desarrollar destrezas de comunicación es significativo para cualquier profesión, cuando se trata de enfermería es un aspecto que debe trabajar diariamente, sobre todo cuando se trata de escuchar y comunicarse con los pacientes”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>Piensa usted que la comunicación de las enfermeras es adecuada y posee una expresión correcta.</p> <p>Cree usted que las enfermeras tienen habilidades interpersonales.</p> <p>Usted entiende lo que la enfermera le está indicando.</p> <p>Cuando usted está hablando con la enfermera siente que le está prestando la atención adecuada.</p>	
		<p><b>Respuesta rápida</b></p> <p>“En el tema de cuidado de salud es indispensable contar con la habilidad de solucionar problemas de forma rápida y eficiente ante eventos inesperados. Mantener la cabeza fría es una habilidad necesaria”. Da Vinci (2020, parr1-8). (1)</p>	<p>Siente usted que las enfermeras están capacitadas para ofrecer una respuesta rápida a lo requerido por usted.</p> <p>Usted ha recibido una respuesta rápida a sus inquietudes.</p> <p>Cree usted que las enfermeras están preparadas para dar una respuesta rápida a sus necesidades.</p>	
		<p><b>Compasión.</b></p> <p>“Es un rasgo indispensable en cualquier profesión que envuelva el cuidado personal. Los profesionales en enfermería son asistentes que laboran diariamente con personas que no son capaces de cuidarse a sí mismos; por lo general, sus pacientes sufren lesiones, discapacidades o enfermedades”. Oubria Tronshaw, (2017, parr1-7) (25)</p>	<p>Cree usted que las enfermeras son insensibles.</p> <p>Piensa usted que las enfermeras sienten compasión por sus pacientes.</p> <p>Piensas que las enfermeras son tolerantes, comprensivas.</p> <p>Ha recibido usted una ayuda extra por parte de las enfermeras a la hora de ser atendido.</p>	



**ANEXO 3: INSTRUMENTOS.**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Cuestionario: Atención de las enfermeras.**

Sr. (Sra): Paciente.

A continuación, encontrará un conjunto de preguntas con sus alternativas marque la alternativa que considere la adecuada en su opinión.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Sea muy sincero Conteste todas las preguntas.

	<b>V1: ATENCION DE LAS ENFERMERAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>N°</b>	<b>D1: Estabilidad emocional</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La enfermera que lo atendió se encontraba muy estable emocionalmente al momento de atenderlo.				
2	Cree usted que las enfermeras deben de prepararse emocionalmente para atender a los pacientes.				
3	Le angustia a usted ser atendido por las enfermeras por el mal trato que le dan.				
	<b>D2: Flexibilidad</b>				
4	Cree usted que las enfermeras sacrifican su tiempo por los pacientes				
5	Piensa usted que las enfermeras son demasiado regidas con los pacientes				
6	Cree usted que a las enfermeras no les importan mucho sus pacientes.				
7	Cree usted que las enfermeras se adaptan a cualquier emergencia.				
	<b>D3: Empatía y respeto</b>				

8	La atención que usted recibió por la enfermera fue con respeto.				
9	La atención que le brindó la enfermera fue empática y amable.				
10	Las enfermeras expresan algún tipo de simpatía				
11	Cree usted que las enfermas tienen que tratar con respeto a todos.				
<b>D4: Atención al detalle</b>					
12	Cree usted que la atención brindada por las enfermeras es la adecuada.				
13	Piensa usted que las enfermeras tienen que prepararse más para atender bien a los pacientes.				
14	Las enfermeras que lo atendieron tomaron en cuenta muchos detalles para atenderlo.				
<b>D5: Habilidades interpersonales y comunicacionales.</b>					
15	Piensa usted que la comunicación de las enfermeras es adecuada y posee una expresión correcta.				
16	Cree usted que las enfermeras tienen habilidades interpersonales.				
17	Usted entiende lo que la enfermera le está indicando.				
18	Cuando usted está hablando con la enfermera siente que le está prestando la atención adecuada.				
<b>D6: Respuesta rápida</b>					
19	Siente usted que las enfermeras están capacitadas para ofrecer una respuesta rápida a lo requerido por usted.				
20	Usted ha recibido una respuesta rápida a sus inquietudes.				
21	Cree usted que las enfermeras están preparadas para dar una respuesta rápida a sus necesidades.				
<b>D7: Compasión.</b>					
22	Cree usted que las enfermeras son insensibles.				

23	Piensa usted que las enfermeras sienten compasión por sus pacientes.				
24	Piensas que las enfermeras son tolerantes, comprensivas.				
25	Ha recibido usted una ayuda extra por parte de las enfermeras a la hora de ser atendido.				

## ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE EDUCACION  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a ser partícipe de un trabajo de investigación titulado: “Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022”. Esta investigación es realizada por las Srtas **PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna y IRCO MAMANI Evelina** estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El propósito de esta investigación es identificar la relación entre el autocuidado de la salud y la CV de personas con IRC, a través de dos cuestionarios, los datos que proporcione, serán tratados con absoluta confidencialidad y anonimato, solo servirán para fines de la investigación, en consecuencia, solo serán manejados por el investigador y al finalizar el mismo me comprometo a destruirlos. Si tiene alguna pregunta o duda gustosamente serán resueltas, le agradezco su atención. Si acepta participar en el estudio, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria.

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento habiendo sido informado de sus objetivos, riesgos y beneficios del estudio.

Nombres:.....Como  
manifestación de mi voluntario deseo de participar En la investigación  
efectuada, otorgo mi firma y huella digital.

Puerto Maldonado.....de agosto de 2022

.....

Firma

## ANEXO 5: SOLICITUD DE VALIDACION DE INSTRUMENTO.

Universidad Amazonica de Madre de Dios  
Facultad de Educación

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 18 de AGOSTO de 2022.

**SEÑOR (A):**  
**Lic.Rosario Gamarra Soto.**

.....

**Presente.-**

**ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

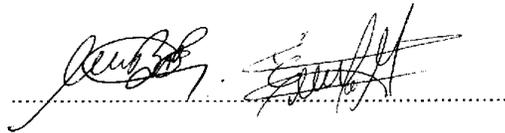
Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de egresadas de la Universidad Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es "Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumento
- Cronograma del programa de aplicación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente.



PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatnna  
IRCO MAMANI, Evelina

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"**

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

Investigador: PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna

IRCO MAMANI, Evelina

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: Rosario Germana Soto

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, Octubre 2022

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

En cuanto a la forma la ortografía es adecuada, se puede mejorar la coherencia que existe en el lenguaje

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

El contenido se ajusta al estudio y a la naturaleza de los ítems

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

Los ítems se consideran suficientes para el tipo de investigación

**III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

Se puede mejorar la redacción para que se pueda explicar mejor el ítem en relación con los ítems

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Rosario Germana Soto  
Mg ENFERMERA ESPECIALISTA  
CEP 34036 - RNE 7180  
Firma

Lic. Mg o Dr.: Rosario Germana Soto

DNI: 203.556.18

Teléfono: 987250505

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"**

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

Investigador: PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna

IRCO MAMANI, Evelina

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				80%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				80%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
 Mg. Rosalva Gamarra Soto  
 ENFERMERA ESPECIALISTA  
 CEP 38036 - RNE 7490  
 Firma  
 Lic., Mg. Rosalva Gamarra Soto  
 DNI: 20855618  
 Teléfono: 987250505

Universidad Amazonica de Madre de Dios  
Facultad de Educación

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 18 de AGOSTO de 2022

**SEÑOR (A):**  
**Lic. Rimayhuaman Sencca Lourdes.**

.....

**Presente.-**

**ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

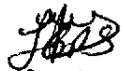
Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de egresada de la Universidad Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es **"Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"**

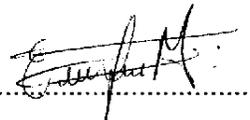
Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumento
- Cronograma del programa de aplicación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente.

  
Cep: 60305

PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna.  
IRCO MAMANI, Evelina

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

Investigador: PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna

IRCO MAMANI, Evelina

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: *Louides Rimayhuaman Seneco*

Lugar y fecha: *Puerto Maldonado, 10 septiembre 2022*

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

*adecuada*

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

*coherente*

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

*se ve una correlación óptima*

**III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....  
.....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

*Louides G. Rimayhuaman Seneco* CEP 60305

Firma

Lic.: *Louides G. Rimayhuaman Seneco*

DNI: *44525358*

Teléfono: *914.12.21.77*

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **"Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"**

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

Investigador: PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna

IRCO MAMANI, Evelina

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Lic.: Lourdes Rimayhuaman senecco

DNI: 44.59.53.58

Teléfono: 914.12.2177

Universidad Amazonica de Madre de Dios  
Facultad de Educación

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 18 de AGOSTO de 2022

SEÑOR (A): Lic. Dulmis Laura Granda

Presente.-

**ASUNTO.** SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de egresada de la Universidad Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es **"Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"**

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumento
- Cronograma del programa de aplicación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente.


Lic. Enft. Dulmis M. Laura Granda  
C.E.P. 61768


PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna  
IRCO MAMANI, Evelina

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"**

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

Investigador: PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna

IRCO MAMANI, Evelina

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos:

Dulmis M. Paura Granda

Lugar y fecha:

Puerto Maldonado 4 de febrero 2022

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

Adecuada coherencia

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

Adecuado.

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

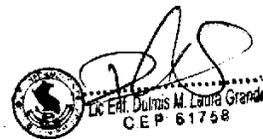
Sigue una estructura coherente.

**III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Lic: Dulmis M. Paura Granda

DNI: 41.67.16.63

Teléfono: 941466225

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022"**

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.

Investigador: PAZ ZUMARAN, Brigitte Ariatna

IRCO MAMANI, Evelina

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
Lic. Enf. Dulmis M. Laura Grande  
C.E.P. 61758

Firma

Lic.: Dulmis M. Laura Grande

DNI: 41691663

Teléfono: 949466205

**ANEXO 6: SOLICITUD DE PERMISO PARA OBTENER DATOS.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”  
“Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú”

Puerto Maldonado, 15 de Agosto del 2022.

**CARTA P. N°018-2022-UNAMAD-R/FED.**



**Señor:**

**Dr. HUMBERTO CHAVEZ CELIZ**

Director del Hospital Santa Rosa de Madre de Dios.

Presente.-

**Asunto :** Aplicación de Instrumento de Investigación.

**Ref. :** Exp. N°2810- Fut N°1507.

\*\*\*\*\*

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, a nombre de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y el mío propio; la presente tiene por finalidad presentarle a las Bachilleres:

1. **Evelina , Irco Mamani** - Carrera Profesional de Enfermería
2. **Brigitte Ariatnna, Paz Zumaran** - Carrera Profesional de Enfermería

Así mismo solicito a su despacho, le brinde la oportunidad de aplicar el instrumento de investigación del Proyecto: **“ACTITUD DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN SEGÚN OPINIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA, HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2022”**

De ser aceptada por su despacho, agradeceré le brinde las facilidades a las mencionadas Bachilleres, para la Aplicación de los Instrumentos de Investigación.

Agradeciendo su gentil atención, expreso a usted mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente;



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE EDUCACIÓN

Dr. Fredy Rolando Dueñas Linares  
DECANO

C.c.  
Archivo  
FRDL/Decano.

**UNAMAD: “Investigación, Innovación y Emprendimiento Global”**

Ciudad Universitaria - Av. Jorge Chávez N°1160 / Cel. 975843012  
Correo Electrónico: mesadepartes.faceducacion@unamad.edu.pe

## ANEXO 7: CUESTIONARIOS RELLENADOS.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
 "Año de la Universalización de la Salud"



### Cuestionario: Atención de las enfermeras.

Sr. (Sra): Paciente.

A continuación, encontrará un conjunto de preguntas con sus alternativas marque la alternativa que considere la adecuada en su opinión.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Sea muy sincero Contesté todas las preguntas.

V1: ATENCION DE LAS ENFERMERAS		1	2	3	4
N°	D1: Estabilidad emocional	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La enfermera que lo atendió se encontraba muy estable emocionalmente al momento de atenderlo.			X	
2	Cree usted que las enfermeras deben de prepararse emocionalmente para atender a los pacientes.				X
3	Le angustia a usted ser atendido por las enfermeras por el mal trato que le dan.				X
D2: Flexibilidad					
4	Cree usted que las enfermeras sacrifican su tiempo por los pacientes			X	
5	Piensa usted que las enfermeras son demasiado regidas con los pacientes			X	
6	Cree usted que a las enfermeras no les importan mucho sus pacientes.			X	
7	Cree usted que las enfermeras se adaptan a cualquier emergencia.			X	

<b>D3: Empatía y respeto</b>					
8	La atención que usted recibió por la enfermera fue con respeto.			X	
9	La atención que le brindó la enfermera fue empática y amable.			X	
10	Las enfermeras expresan algún tipo de simpatía			X	
11	Cree usted que las enfermas tienen que tratar con respeto a todos.				X
<b>D4: Atención al detalle</b>					
12	Cree usted que la atención brindada por las enfermeras es la adecuada.		X		
13	Piensa usted que las enfermeras tienen que prepararse más para atender bien a los pacientes.				X
14	Las enfermeras que lo atendieron tomaron en cuenta muchos detalles para atenderlo.		X		
<b>D5: Habilidades interpersonales y comunicacionales.</b>					
15	Piensa usted que la comunicación de las enfermeras es adecuada y posee una expresión correcta.		X		
16	Cree usted que las enfermeras tienen habilidades interpersonales.			X	
17	Usted entiende lo que la enfermera le está indicando.			X	
18	Cuando usted está hablando con la enfermera siente que le está prestando la atención adecuada.	X			
<b>D6: Respuesta rápida</b>					
19	Siente usted que las enfermeras están capacitadas para ofrecer una respuesta rápida a lo requerido por usted.			X	
20	Usted ha recibido una respuesta rápida a sus inquietudes.			X	

21	Cree usted que las enfermeras están preparadas para der una respuesta rápida a sus necesidades.			X	
<b>D7: Compasión.</b>					
22	Cree usted que las enfermeras son insensibles.		X		
23	Piensa usted que las enfermeras sienten compasión por sus pacientes.		X		
24	Piensas que las enfermeras son tolerantes, comprensivas.		X		
25	Ha recibido usted una ayuda extra por parte de las enfermeras a la hora de ser atendido.		X		



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
"Año de la Universalización de la Salud"



Questionario: Atención de las enfermeras.

Sr. (Sra): Paciente.

A continuación, encontrara un conjunto de preguntas con sus alternativas marque la alternativa que considere la adecuada en su opinión.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Sea muy sincero Conteste todas las preguntas.

	V1: ATENCION DE LAS ENFERMERAS	1	2	3	4
N°	D1: Estabilidad emocional	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La enfermera que lo atendió se encontraba muy estable emocionalmente al momento de atenderlo.		X		
2	Cree usted que las enfermeras deben de prepararse emocionalmente para atender a los pacientes.				X
3	Le angustia a usted ser atendido por las enfermeras por el mal trato que le dan.			X	
	D2: Flexibilidad				
4	Cree usted que las enfermeras sacrifican su tiempo por los pacientes			X	
5	Piensa usted que las enfermeras son demasiado regidas con los pacientes		X		
6	Cree usted que a las enfermeras no les importan mucho sus pacientes.			X	
7	Cree usted que las enfermeras se adaptan a cualquier emergencia.			X	

	<b>D3: Empatía y respeto</b>				
8	La atención que usted recibió por la enfermera fue con respeto.			X	
9	La atención que le brindó la enfermera fue empática y amable.			X	
10	Las enfermeras expresan algún tipo de simpatía			X	
11	Cree usted que las enfermas tienen que tratar con respeto a todos.			X	
	<b>D4: Atención al detalle</b>				
12	Cree usted que la atención brindada por las enfermeras es la adecuada.		X		
13	Piensa usted que las enfermeras tienen que prepararse más para atender bien a los pacientes.				X
14	Las enfermeras que lo atendieron tomaron en cuenta muchos detalles para atenderlo.			X	
	<b>D5: Habilidades Interpersonales y comunicacionales.</b>				
15	Piensa usted que la comunicación de las enfermeras es adecuada y posee una expresión correcta.		X		
16	Cree usted que las enfermeras tienen habilidades interpersonales.			X	
17	Usted entiende lo que la enfermera le está indicando.			X	
18	Cuando usted está hablando con la enfermera siente que le está prestando la atención adecuada.		X		
	<b>D6: Respuesta rápida</b>				
19	Siente usted que las enfermeras están capacitadas para ofrecer una respuesta rápida a lo requerido por usted.			X	
20	Usted ha recibido una respuesta rápida a sus inquietudes.			X	

21	Cree usted que las enfermeras están preparadas para der una respuesta rápida a sus necesidades.			X	
<b>D7: Compasión.</b>					
22	Cree usted que las enfermeras son insensibles.			X	
23	Piensa usted que las enfermeras sienten compasión por sus pacientes.			X	
24	Piensas que las enfermeras son tolerantes, comprensivas.			X	
25	Ha recibido usted una ayuda extra por parte de las enfermeras a la hora de ser atendido.			X	



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
"Año de la Universalización de la Salud"



**Cuestionario: Atención de las enfermeras.**

Sr. (Sra): Paciente.

A continuación, encontrará un conjunto de preguntas con sus alternativas marque la alternativa que considere la adecuada en su opinión.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Sea muy sincero Conteste todas las preguntas.

	<b>V1: ATENCION DE LAS ENFERMERAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>N°</b>	<b>D1: Estabilidad emocional</b>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La enfermera que lo atendió se encontraba muy estable emocionalmente al momento de atenderlo.			X	
2	Cree usted que las enfermeras deben de prepararse emocionalmente para atender a los pacientes.				X
3	Le angustia a usted ser atendido por las enfermeras por el mal trato que le dan.			X	
	<b>D2: Flexibilidad</b>				
4	Cree usted que las enfermeras sacrifican su tiempo por los pacientes			X	
5	Piensa usted que las enfermeras son demasiado regidas con los pacientes			X	
6	Cree usted que a las enfermeras no les importan mucho sus pacientes.		X		
7	Cree usted que las enfermeras se adaptan a cualquier emergencia.			X	

	<b>D3: Empatía y respeto</b>				
8	La atención que usted recibió por la enfermera fue con respeto.			X	
9	La atención que le brindó la enfermera fue empática y amable.			A	
10	Las enfermeras expresan algún tipo de simpatía			X	
11	Cree usted que las enfermas tienen que tratar con respeto a todos.				X
	<b>D4: Atención al detalle</b>				
12	Cree usted que la atención brindada por las enfermeras es la adecuada.			X	
13	Piensa usted que las enfermeras tienen que prepararse más para atender bien a los pacientes.				A
14	Las enfermeras que lo atendieron tomaron en cuenta muchos detalles para atenderlo.			X	
	<b>D5: Habilidades interpersonales y comunicacionales.</b>				
15	Piensa usted que la comunicación de las enfermeras es adecuada y posee una expresión correcta.			X	
16	Cree usted que las enfermeras tienen habilidades interpersonales.	X			
17	Usted entiende lo que la enfermera le está indicando.			X	
18	Cuando usted está hablando con la enfermera siente que le está prestando la atención adecuada.			X	
	<b>D6: Respuesta rápida</b>				
19	Siente usted que las enfermeras están capacitadas para ofrecer una respuesta rápida a lo requerido por usted.			X	
20	Usted ha recibido una respuesta rápida a sus inquietudes.			A	

21	Cree usted que las enfermeras están preparadas para dar una respuesta rápida a sus necesidades.			✓	
<b>D7: Compasión.</b>					
22	Cree usted que las enfermeras son insensibles.		✓		
23	Piensa usted que las enfermeras sienten compasión por sus pacientes.			✓	
24	Piensas que las enfermeras son tolerantes, comprensivas.			✓	
25	Ha recibido usted una ayuda extra por parte de las enfermeras a la hora de ser atendido.		✓		

## ANEXO 8: PANEL FOTOGRAFICO

