



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

Escuela Profesional de Enfermería

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS SOBRE EL CUIDADO
HUMANIZADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA E-1 DEL
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE – 2018

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTORA

Valdivia Perales, Silvana Jackeline

ASESORA

Mg. Reinoso Huerta, María Guima

JURADO

Mg. Aquino Aquino, Ronal Hamilton

Mg. Astocondor Fuertes, Ana María

Mg. Quispe Ruffner, Rita

Mg. Zelada Loyola, Ledda

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, en especial a mi madre Martha y mi padre Carlos por el apoyo incondicional que me han brindado desde siempre, a mis amistades por acompañarme y animarme siempre a seguir adelante con mis sueños.

Agradecimiento

Agradezco en especial a Dios por permitirme terminar esta carrera y bendecirme a lo largo de ella, a toda mi familia por su apoyo constante y a todas las licenciadas y licenciados por brindar sus conocimientos a lo largo de mi carrera, enseñándome a amar esta hermosa profesión.

Índice	Pág.
Resumen	6
Abstract.....	7
I. Introducción	8
1.1 Descripción del problema	8
1.2 Antecedentes	10
1.3. Objetivos	13
1.4. Justificación	14
II. Marco teórico	16
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	16
III. Método.....	21
3.1. Tipo de investigación.....	21
3.2. Ámbito temporal y espacial	21
3.3. Variables	21
3.4 Población y muestra.....	21
3.5 Instrumentos.....	22
3.6 Procedimientos.....	23
3.7 Análisis de datos	23
IV. Resultados.....	24
TABLA 1	24
V. Discusión de resultados	28
VI. Conclusiones.....	30
VII. Recomendaciones	31
VIII. Referencias	33
IX. Anexos	36
Anexo A. Encuesta	36
Anexo B. Datos demográficos del instrumento	38

Índice de Tablas

TABLA 1	
<i>Nivel de percepción general</i>	24
FIGURA N°1	24
TABLA 2	
<i>Según dimensión de interacción enfermera paciente</i>	25
FIGURA N°2	25
TABLA 3	
<i>Según dimensión campo fenomenológico</i>	26
FIGURA N°3	26
TABLA 4	
<i>Según dimensión de relación de cuidado transpersonal</i>	27
FIGURA N°4	27

Índice de Anexos

Anexo A. Encuesta.....	36
Anexo B. Datos demográficos del instrumento	38
Anexo C. Operacionalización de variables.....	39

Resumen

En la profesión de enfermería se busca siempre fortalecer el cuidado humano que se le brinda al paciente, ya que es la base de nuestra profesión. En el presente estudio, realizado en el servicio de Medicina E-1 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU), tiene como objetivo determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería. Este estudio estadístico no experimental, de tipo descriptivo, aplicativo y cualitativo. Para este estudio se consideró una población integrada por 90 pacientes, de los cuales se obtuvo una muestra de 30 pacientes a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, la recolección de datos se realizó mediante una encuesta que contiene 22 preguntas y 3 alternativas de respuesta: poco aceptable (1), aceptable (2), muy aceptable (3); estas preguntas se basan en 3 de los 4 principios de la teoría de Jean Watson. Para el proceso de análisis del estudio se utilizó el programa estadístico SPSS (V. 21.0). Los resultados obtenidos sobre cómo perciben los pacientes el cuidado humanizado por parte del personal de enfermería fue el siguiente: aceptable 47%, muy aceptable 37% y poco aceptable 17%. Como se puede observar la mayoría de los pacientes tiene una percepción aceptable sobre el cuidado humanizado que les brinda el profesional de enfermería. Por lo tanto concluimos que aún hay aspectos que deben ser mejorados para así poder brindarles el mejor cuidado holístico y humano a los pacientes.

Palabras Claves: percepción del paciente, cuidado humanizado, interacción enfermera paciente, campo fenomenológico, relación de cuidado transpersonal

Abstract

The nursing profession always seeks to strengthen the human care provided to the patient, since it is the basis of our profession. In the present study, conducted at the E-1 Medicine service at the Hipolito Unanue National Hospital (HNHU), the objective is to determine the perception of patients about humanized nursing care. This non-experimental statistical study, descriptive, applicative and qualitative. For this study a population composed of 90 patients was considered, of which a sample of 30 patients was obtained through a non-probabilistic sampling for convenience, the data collection was carried out through a survey containing 22 questions and 3 response alternatives. : not acceptable (1), acceptable (2), very acceptable (3); These questions are based on 3 of the 4 principles of Jean Watson's theory. For the process of analysis of the study, the statistical program SPSS (V. 21.0) was used. The results obtained on how patients perceive the humanized care by the nursing staff was the following: acceptable 47%, very acceptable 37% and unacceptable 17%. As can be seen, most patients have an acceptable perception of the humanized care provided by the nursing professional. Therefore, we conclude that there are still aspects that must be improved in order to provide the best holistic and human care to patients.

Key words: patient perception, humanized care, patient nurse interaction, phenomenological field, transpersonal care relationship

I. Introducción

1.1 Descripción del problema

A nivel mundial Consejo Internacional de Enfermería (CIE) señala que el cuidado de enfermería es autónomo y es brindado a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, ya sean sanas, enfermas o moribundas y en todos los contextos, incluyendo la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad.

El CIE nos dice que, según Henderson, el cuidado de enfermería consiste en evaluar las respuestas de la persona ante su situación de salud y ayudarla a realizar aquellas actividades que contribuyan a la salud, a la recuperación o a una muerte digna que ellas mismas realizarían sin asistencia si tuvieran la suficiente fortaleza, voluntad o conocimientos para hacerlo, con el fin de ayudarlas a obtener una independencia total o parcial lo más rápidamente posible. (Consejo Internacional de Enfermeras, 2002)

En América Latina existen estudios acerca del cuidado, en los cuales destacan que este es la esencia de la profesión de enfermería, y de cómo ha ido cambiando trascendentalmente con el paso de los años y actualmente tiene un enfoque humanista.

Una investigación en Colombia, resalta que el cuidado de enfermería tiene como fin dar cuidado integral de salud a la persona, a la familia, la comunidad y a su entorno; ayudando a desarrollar al máximo los potenciales individuales y colectivos, para mantener prácticas de vida saludables que permitan salvaguardar un estado óptimo de salud en todas las etapas de la vida. (Lagoueyte, 2015, p. 209 – 213)

Se dice también que el cuidado debe ser productivo, humano y de calidad, utilizando el conocimiento científico, y analizando cada caso de forma holística para así poder tomar la mejor decisión sobre la atención que se brindara al paciente. (Paravic, 2010, p. 9 – 15)

En un estudio realizado en Brasil sobre el cuidado de enfermería en niños con dolor oncológico crónico, se concluyó que el cuidado de enfermería se da a partir de la valoración de aspectos que van más allá de la dimensión biología, tomando un enfoque holístico y de esta manera brindando una mejor calidad de vida. (Privado, Johanson, Carvalho, Rodolfo, Rêgo, Luzia, 2018)

Varios de estos estudios concuerdan que el cuidado es importante ya que de esta forma se refuerza las capacidades de la persona y ayudamos a mejorar la experiencia de salud – enfermedad.

A nivel nacional el colegio de enfermeros también incide en la importancia del cuidado de enfermería, está contemplado en la ley general de enfermeras N° 22315, en el código de ética y deontología, aprobado por resolución N°445-05/CEP, que cuenta con 8 capítulos, 94 artículos y 2 anexos. En el capítulo I, la enfermera (o) y la persona, en los artículos 1°,3°,4° y 5°, nos dice que el cuidado enfermero debe ser humana, oportuna, continua y segura, respetando la dignidad y particularidad de cada una de las personas, interactuando en todo momento con empatía. También podemos rescatar que en la interrelación enfermera(o) y persona que se da en el cuidado, debe estar centrado en las necesidades del paciente y los valores y principios fundamentales, que son el respeto, solidaridad, justicia, fraternidad y equidad.

Un estudio realizado en el Perú, señala que las enfermeras brindan cuidado humanizado y holístico con una interacción recíproca y empática propiciando un clima de confianza a través de la interacción enfermera- paciente lo cual favorece la pronta recuperación del paciente.

En tal sentido en el Hospital Nacional Hipólito Unanue existen profesionales de enfermería que brindan atención al paciente, para esto se desea saber cuál es la percepción que tienen los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería.

Formulación del problema

¿Cuál es la percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado de enfermería en el servicio de medicina E-1 del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2018?

1.2 Antecedentes

Internacionales

Romero M., Contreras M., Perez P., Moncada, Jimenez Z. (2013) esta investigación tiene como objetivo determinar la percepción de los pacientes hospitalizados, este es un tipo de estudio descriptivo transversal; tiene como sujeto de estudio una muestra de 132 pacientes; se utilizó como instrumento la encuesta (EPCHE); se obtuvieron como resultados que el 55.4% percibió como excelente el cuidado humanizado, el 35% percibió bueno el cuidado, el 7.9% percibió como regular el cuidado y por último el 7.9% percibió el cuidado humanizado como malo. Por dimensiones las mejores evaluadas fueron; priorización al ser de cuidado 58.8%, brindar apoyo emocional 57.5% y disponibilidad para la atención 56.2%.

Santamaría N., García L., Sánchez H. B., Carrillo M. (2016), En un estudio el cual tuvo como objetivo principal describir el estado del arte sobre la percepción del cuidado de enfermería a pacientes oncológicos hospitalizados. Para esto, se hizo una revisión realizada en 16 bases de datos entre 1994 y 2014, teniendo en cuenta los descriptores percepción, relación enfermero-paciente, hospitalización y oncología. Se encontraron de esta manera 52 publicaciones sobre la relación enfermera-paciente oncológico hospitalizado; asimismo, se evidenció que estas han ido en incremento, particularmente en la última década. La mayor parte de las publicaciones son de tipo cualitativo, revisiones o reflexiones. Al revisar en conjunto la productividad

académica, se identificaron múltiples formas de abordar esta relación desde el punto de vista conceptual; sin embargo, parece ser su condición de reciprocidad la que resulta más enriquecedora para las partes, lo que permite que los sujetos que intercambian en medio del cuidado de la vida cuando se tiene un cáncer crezcan como personas y ganen en introspección. Así pues, la relación enfermera-paciente con cáncer hospitalizado es un punto central para poder comprender y cualificar las prácticas de cuidado de esta población. Se hace necesario desarrollar estrategias de medición y cualificación de esta interacción.

Barahona M. (2016) realizó un estudio en el servicio de cirugía y medicina interna del Hospital San Luis de Otavalo, el cual tuvo como objetivo conocer la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería, esta investigación es de tipo descriptivo cualitativo; el sujeto de estudio fue una muestra de 119 pacientes; el instrumento utilizado fue una encuesta de percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería de Patricia Larson; como resultado se obtuvo que el 71.9% demostró que siempre recibieron apoyo físico, por otro lado el 59.3% percibieron siempre las cualidades del hacer enfermero, el 53% percibió siempre apoyo emocional, por otro lado el 7.9% indicaron que el personal de enfermería trabaja con empatía y por último el 33.6% percibe que el personal de enfermería cuenta con disponibilidad de atención.

Nacionales

Becerra C., Tacilla Z. (2015) realizaron un estudio de investigación con el objetivo de determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de estrés de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital regional Docente de Trujillo, esta investigación es de tipo

descriptivo correlacional y de corte transversal; el sujeto de estudio fue una muestra de 46 pacientes de dicho servicio , utilizando como instrumento una encuesta sobre percepción del cuidado humanizado de enfermería (EPCHE) y una escala de valoración del estrés (EVE); como resultados se obtuvo que el 65% de los pacientes tienen una percepción regular del cuidado humanizado, mientras que el 22% demostró tener una mala percepción y el 13% percibe como bueno la percepción del cuidado humanizado; por otro lado el 72% de los pacientes presentan un nivel de estrés alto, el 15% presenta un nivel de estrés medio y por último el 13% presenta un nivel de estrés bajo.

Montenegro C. I. (2016) realizó un estudio el cual tuvo por objetivo analizar y explicar el cuidado de enfermería a las personas que son intervenidas quirúrgicamente de histerectomía; el marco teórico se sustentó en la teoría de Jean Watson; la investigación fue de tipo cualitativa, siendo el abordaje metodológico el estudio de caso; los sujetos de estudio fueron las enfermeras que intervienen en el proceso peri operatorio; se empleó la entrevista semi-estructurada como instrumento de recolección de datos, se consideró los criterios de rigor científico y los criterios de la bioética personalista de Eleio Sgreccia; como resultados se obtuvo la categoría: La interacción enfermera-persona como esencia del cuidado y las subcategorías: Una relación de confianza consolida el cuidado peri operatorio de histerectomía, Actitud y cuidado enfermero frente a las reacciones emocionales de la persona histerectomizada. Por tanto, el cuidado brindado a la persona histerectomizada fue humanizado y holístico; además permitió a la enfermera lograr una interacción recíproca y empática, favoreciendo un clima de confianza durante el proceso de cuidado peri operatorio.

Moscoso E. R. (2017) realizó un estudio el cual tuvo como objetivo determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, esta investigación es de tipo descriptivo, no experimental de corte transversal; el sujeto de estudio fue una muestra de 60 pacientes, utilizando como instrumento un cuestionario de 32 preguntas; como resultado se obtuvo que el 75% de los pacientes tienen una percepción regular del cuidado humanizado, mientras que el 18% demuestra tener una buena percepción del cuidado y por último el 6.7% evidencio tener una mala percepción del cuidado. En cuanto a las otras dimensiones evaluadas se evidencia en su mayoría una percepción regular del cuidado humanizado por parte de los pacientes.

De esto podemos concluir que la mayor parte de los pacientes del servicio mencionado perciben el cuidado humanizado de enfermería como regular, como consecuencia quizá de distintos factores, ya sea mayor preocupación en el área administrativa o la cantidad de pacientes por cada personal de enfermería, por otro lado, aunque la percepción no es mala no se debe dejar que lado que aún se puede mejorar estos resultados.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado de enfermería en el servicio de medicina E-1 del Hospital Nacional Hipolito Unanue - 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Identificar la percepción sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de interacción de enfermera –paciente.

Objetivo específico 2.

Identificar la percepción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión de cuidado transpersonal.

Objetivo específico 3.

Identificar la percepción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión de campo fenomenológico.

1.4. Justificación

Es de importante interés conocer la percepción que tiene el paciente sobre el cuidado humanizado que recibe por parte del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipolito Unanue, considerando la opinión del paciente como un indicador importante sobre la calidad de atención; ya que este es uno de los servicios con mayor demanda y que siempre se encuentra saturado de pacientes con diversas enfermedades y grados de dependencia, contando también con una unidad para pacientes en cuidados intermedios.

Este servicio cuenta con 9 enfermeros por turno, 2 enfermeros para la unidad de cuidados intermedios, y un enfermero para 10 a 13 pacientes en todo el servicio.

Al ingresar a este servicio y preguntar a los pacientes su opinión sobre la atención que le brinda el profesional de enfermería se obtuvo lo siguiente; muchos pacientes manifestaron que se demoran en atenderlos cuando tiene dolor o presentan alguna molestia, responden mal, algunos hasta alzan la voz, también que no van a verlos a

cada momento, solo al administrar medicamentos, no cierran las vías cuando su medicación endovenosa termina, ya que los ven en la estación de enfermería sentados y escribiendo, además que algunos enfermeros no los llaman por su nombre, si no por número de cama o algunos sobrenombres, y no siempre les explican los cuidados que deben seguir a ellos o sus familiares de una manera sencilla de entender.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, lo que se busca en esta investigación es poder concientizar al personal de enfermería sobre el trato que se le brinda a los pacientes, ya que muchas veces el profesional de enfermería se concentra en realizar la parte administrativa o terminar rápidamente los procedimientos indicados, y dejando de lado la dimensión más importante de la labor de enfermería, que es la parte humana.

De esta manera poder llegar a una solución para uno de los tantos problemas que vemos en la gran parte de los hospitales del país, que es la falta de trato humanizado de los pacientes por parte del profesional de enfermería.

II. Marco teórico

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

Variable Cuidado humanizado.

Cuidado enfermero.

El Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) define el cuidado enfermero como un conjunto de funciones que desarrolla el personal de enfermería en la atención y cuidado al paciente, basándose en la relación interpersonal y en el dominio del método técnico-científico del proceso de Enfermería, orientado a comprender al paciente en el entorno en el que se desenvuelve, actuando directamente en la prevención, curación y rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad. Las características del cuidado de enfermería, son las siguientes:

Es la esencia de la profesión, considerado como un medio para mejorar la salud de las personas, está basado en el respeto a las personas, haciéndolo con un trato digno, es intencional, planificado y dirigido, es un proceso interpersonal y profesional, es de carácter personal, implica una atención individualizada, directa e integral y es competente, ya que requiere preparación profesional.

Leininger define el cuidado como “aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana”.

Dorothea Orem (1972) concluye que “el cuidado es una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”. También define el autocuidado como “una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigidas por las personas hacia sí mismas o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar”.

Marriner (2003) habla acerca del cuidado como series y secuencias de acciones prácticas de las enfermeras que actúan para proteger y regular el desarrollo de la actividad de autocuidado de los pacientes.

Cuidado humanizado.

El cuidado humanizado es la atención que se brinda al paciente de forma humanista y holística, constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la salud del paciente, centrándonos en su entorno, espiritualidad, aspecto moral y psicológico, ayudando a la persona a entender su enfermedad y sufrimiento. (Poblete, Valenzuela, 2017)

Un artículo en Brasil habla acerca de la importancia del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y de cómo los pacientes valoran más el cuidado relacionado con la comunicación, el afecto y la atención que se les da dentro de las instituciones hospitalarias, ya que estos mejoran la calidad de la atención de los servicios de salud. (Poblete, Valenzuela, 2017)

Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona, es el cuidado enfermero con enfoques filosóficos y con base espiritual y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería. (Urra, Jana, García, 2011, p. 11 – 22)

Teoría del cuidado humanizado según Jean Watson.

La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson se enfoca directamente en la importancia de la vida, el reconocimiento a la vida espiritual y en los beneficios que tienen los procesos de cuidado humano para producir cambios en nuestro paciente.

Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, así también define el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano

como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo.

Conceptos de Metaparadigma de Enfermería.

Persona: Desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente, cuerpo y espíritu, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

Medio ambiente: Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. El campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado).

Salud: De acuerdo con Watson, la salud tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma”. Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado.

Enfermería: La enfermería está centrada en relaciones de cuidado transpersonales.

“Para Watson la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta”

Watson define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la autocuración.

Principios de la Teoría.

Interacción enfermera – paciente: Define al cuidado como un proceso entre dos personas con una dimensión propia y personal, en el que involucra valores, voluntad y un compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y consecuencias. Al ser considerado el cuidado como intersubjetivo, responde a procesos de salud – enfermedad, interacción persona – medio ambiente, conocimientos de los procesos de cuidado de enfermería, autoconocimiento, conocimiento del poder de sí mismo y limitaciones en la relación de cuidado. Ella conceptualiza el cuidado como un proceso interpersonal, entre dos personas, con dimensión transpersonal (enfermera- paciente).

Campo fenomenológico: corresponde a la persona en su totalidad de experiencias de vida humana, abarcando sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos, percepciones. Es decir, es todo lo que construye la historia de vida del individuo tanto en el pasado, presente y futuro. El cuidado inicia cuando la enfermera entra en el campo fenomenológico del paciente y responde a la condición de ser del paciente (espíritu, alma) de la misma manera que el paciente expone sus sentimientos subjetivos.

Relación de cuidado transpersonal: se caracteriza por el compromiso moral de la enfermera de proteger y realzar la dignidad humana y el conocimiento del cuidado de la enfermera transmitido para conservar y honrar el espíritu incorporado, por lo tanto, no reducir a la persona al estado moral de un objeto.

Esta relación describe cómo la enfermera va más allá de una evaluación objetiva, mostrando interés hacia el significado subjetivo y más profundo de la persona en cuanto a su propia situación de salud. Este acercamiento destaca la unicidad tanto de la persona como de la enfermera, y también la mutualidad entre los dos

individuos, que es fundamental a la relación. Como tal, la preocupación del que cuida y del cuidado, se conectan en una búsqueda mutua de significado e integridad, y quizás para la trascendencia espiritual de sufrimiento. El término "transpersonal" quiere decir ir más allá del propio ego, pues permite alcanzar conexiones espirituales más profundas en la promoción de la comodidad y la curación del paciente.

Finalmente, el objetivo de una relación transpersonal de cuidado corresponde a proteger, realzar, y conservar la dignidad de la persona, la humanidad, la integridad y la armonía interior.

Momento de cuidado: Es una ocasión en la que la enfermera y otra persona se conectan para el cuidado humano con un punto de contacto en un tiempo y espacio determinado.

Ambas personas, con sus campos únicos fenomenológicos, tienen la posibilidad de venir juntos a una transacción humana a humano. Watson insiste en que la enfermera, el dador de cuidado, también necesita estar al tanto de su propio conocimiento y auténtica presencia de estar en el momento de cuidado con su paciente.

Gestión o calidad del cuidado enfermero.

La calidad es una característica importante que hace la diferencia en la acción del cuidado enfermero.

El CEP nos dice que la calidad del cuidado cuenta con diversos componentes: la naturaleza del cuidado, la razón para brindarlos, el objetivo que se propone, la toma de decisiones y su aplicación basada en los conocimientos científicos y la utilización adecuada de la tecnología y los recursos humanos necesarios de acuerdo a la capacidad de resolución y a la norma legal existente. (2015)

III. Método

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es un estudio de tipo cuantitativo no experimental, ya que no se realizó ninguna manipulación sobre la variable, de método descriptivo, puesto que se recolectaran los datos que describan la situación tal y como es, y de corte transversal, ya que nos permite estudiar la variable tal y como se presenta en un tiempo y espacio determinado.

3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio se llevó a cabo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue en el servicio de medicina E-1, durante el año 2018

3.3. Variables

Variable independiente: Percepción del cuidado humanizado

3.4 Población y muestra

Población.

La población está integrada por 87 pacientes del servicio de medicina E-1 del Hospital Nacional Hipólito Unanue. En un periodo de tiempo correspondiente desde el mes de noviembre al mes de diciembre del 2018.

Muestra.

La muestra se obtuvo a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando solo con una muestra de 30 pacientes, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

- Pacientes hombres y mujeres hospitalizados en el servicio de medicina.
- Pacientes que desean participar voluntariamente en la investigación.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que no tengan dificultad de comunicarse.

Criterios de exclusión.

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que no desean participar en la encuesta.
- Pacientes que se encuentren en la unidad de aislados.
- Pacientes que se encuentren en cuidados intermedios.
- Pacientes con alteración sensorial o cognitiva.

3.5 Instrumentos

El instrumento fue un cuestionario, conformado con 24 preguntas, donde las primeras 2 preguntas son valores demográficos, como sexo y edad, y las 22 siguientes preguntas evalúan la percepción del paciente, teniendo 3 alternativas de respuesta, muy aceptable, aceptable y poco aceptable.

Dicho cuestionario se sometió a la validación y confiabilidad por juicio de expertos, que fue a través de 5 jueces, se eligió a docentes que tengan la especialidad y grado de maestría y experiencia en investigación.

La técnica utilizada fue la encuesta.

3.6 Procedimientos

Proceso de recolección

Comprenderá las siguientes fases:

Fase 1: Se presentó ante el departamento de jefatura de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, así como también ante la jefa de enfermería del servicio de medicina E-1 un ejemplar del proyecto para la autorización.

Fase 2: se coordinó con la licenciada de enfermería de turno y se fijó el día y la hora de la aplicación del instrumento.

3.7 Análisis de datos

Los datos fueron vaciados a la base de datos del SPSS versión 21.0 y los resultados se analizaron utilizando o aplicando estadística descriptiva y las pruebas paramétricas.

IV. Resultados

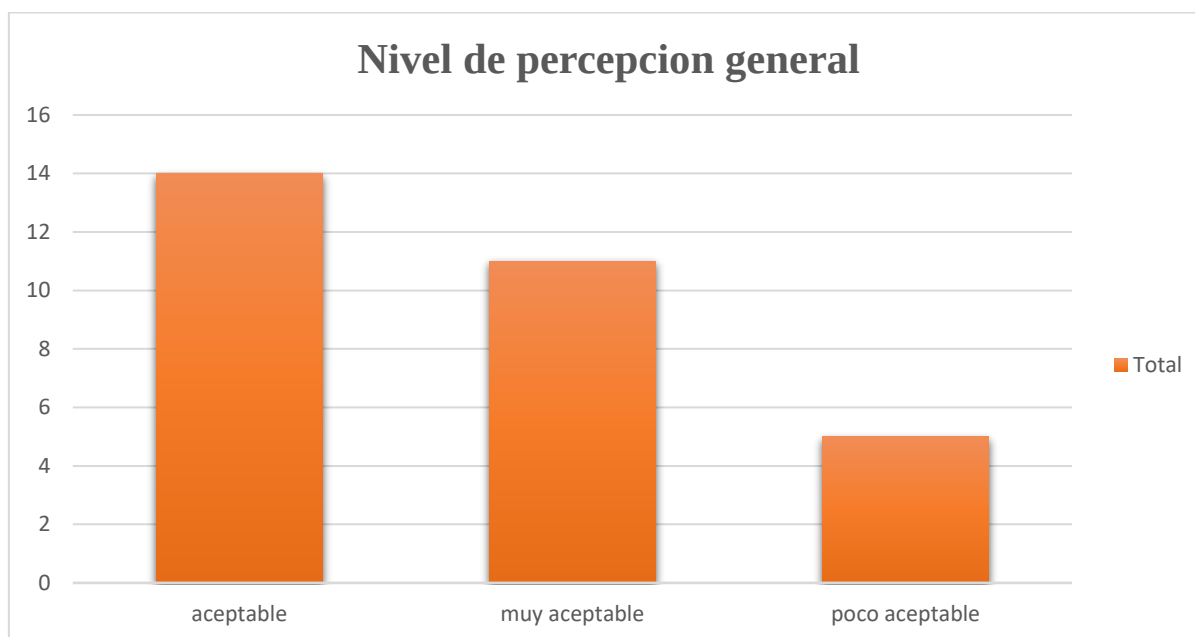
TABLA 1

Nivel de percepción general

Nivel de percepción general	Frecuencia	%
aceptable	14	47%
muy aceptable	11	37%
poco aceptable	5	17%
total general	30	100%

Nota: fuente de elaboración por encuesta propia

FIGURA N°1



Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los treinta pacientes hospitalizados en el servicio ya antes mencionado sobre cómo perciben el cuidado humanizado que les brindan el profesional de enfermería, son los siguientes; observamos que el 47% de los pacientes tienen una percepción aceptable del cuidado, mientras que el 37% de los pacientes demuestran tener una percepción muy aceptable del cuidado y por último el 5% evidencia tener una percepción poco aceptable del cuidado humanizado.

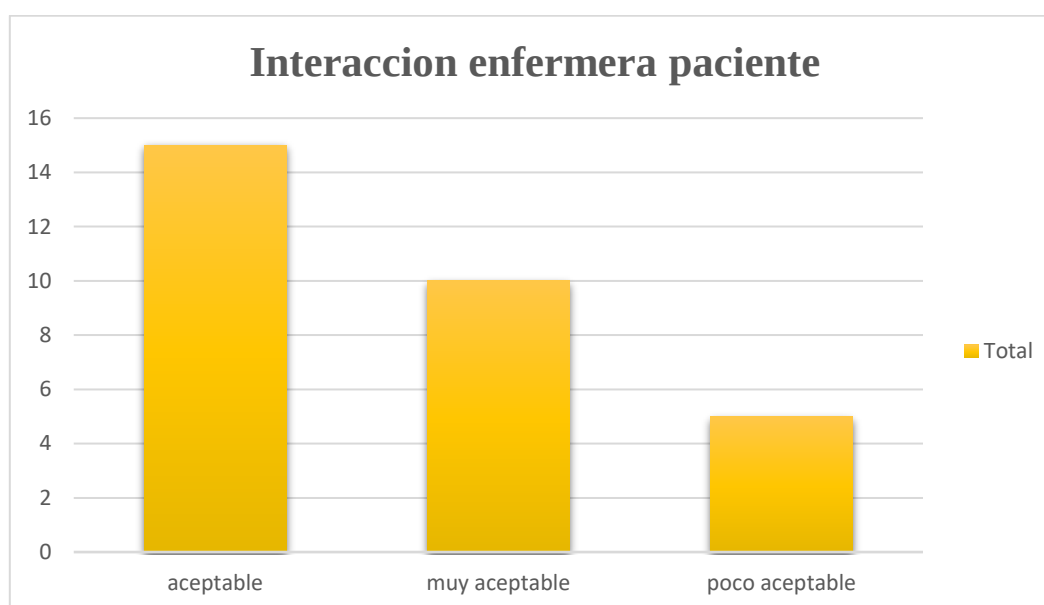
TABLA 2

Según dimensión de interacción enfermera paciente

Nivel de interacción enfermera paciente	Frecuencia	%
aceptable	15	50%
muy aceptable	10	33%
poco aceptable	5	17%
total general	30	100%

Nota: fuente de elaboración por encuesta propia

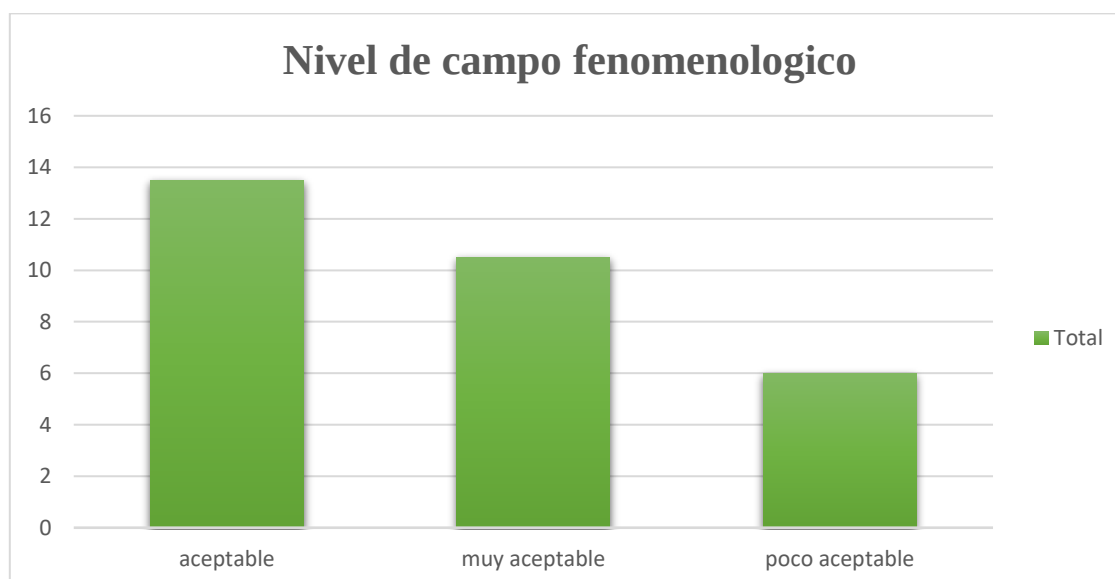
FIGURA N°2



En la siguiente dimensión se evaluó la percepción que tienen los pacientes sobre la interacción entre la enfermera y el paciente mediante el apoyo físico, demostrando disponibilidad en la atención, brindando una atención anticipada y dando a conocer a los pacientes los procesos de su cuidado durante su estancia hospitalaria, donde se observó lo siguiente: el 50% de los pacientes tiene una percepción aceptable en esta dimensión del cuidado, un 33% de los pacientes evidencio tener una percepción muy aceptable del cuidado y por último el 17% de los pacientes demostró tener una percepción poco aceptable en esta dimensión del cuidado.

TABLA 3.*Según dimensión campo fenomenológico*

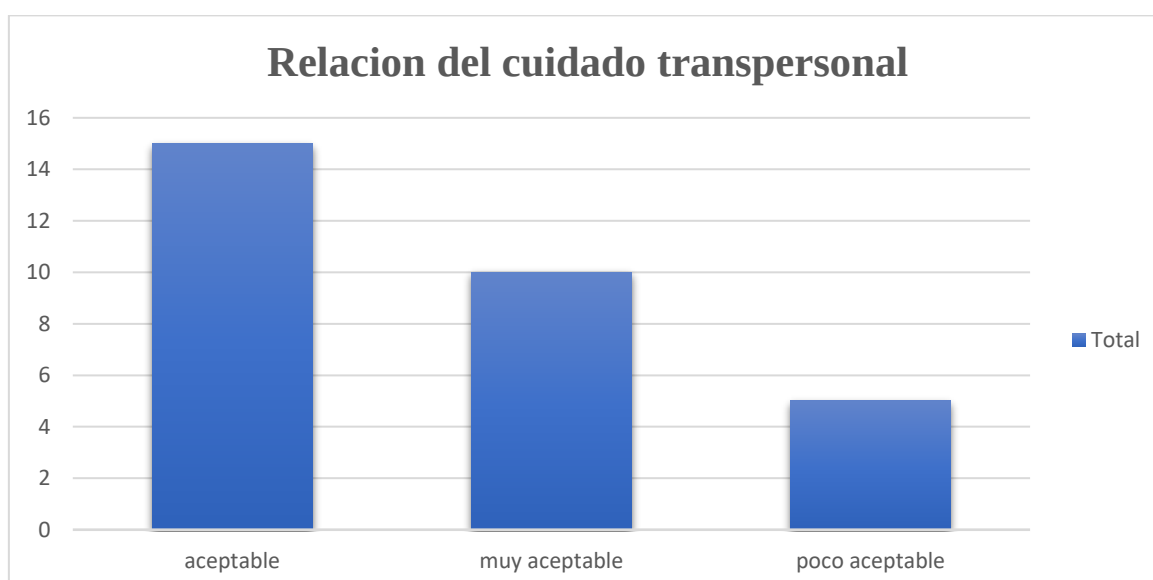
Nivel de campo fenomenológico	frecuencia	%
aceptable	13.5	45%
muy aceptable	10.5	35%
poco aceptable	6	20%
total general	30	100%

Nota: fuente de elaboración por encuesta propia**FIGURA N°3**

En la presente dimensión se evaluó la percepción sobre el campo fenomenológico, que es la relación que tiene el personal de enfermería con los sentimientos, pensamientos, creencias y percepciones que tiene el paciente, mostrando también apoyo emocional, inspirando confianza y brindando tranquilidad al paciente cuando se sienta nervioso o ansioso durante su estancia hospitalaria; donde se observó lo siguiente: el 45% de los pacientes refiere tener una percepción aceptable en esta dimensión, un 35% demostró tener una percepción muy aceptable y por último el 20% evidencio tener una percepción poco aceptable en esta dimensión del cuidado.

TABLA 4.*Según dimensión de relación de cuidado transpersonal*

Nivel de relación de cuidado transpersonal	frecuencia	%
aceptable	14	47%
muy aceptable	12	40%
poco aceptable	4	13%
total general	30	100%

Nota: fuente de elaboración por encuesta propia**FIGURA N°4**

En esta dimensión se evaluó la relación del cuidado transpersonal, donde la enfermera tiene como objetivo conservar y proteger la dignidad humana, yendo más allá de una evaluación objetiva, y también tomando en cuenta el lado subjetivo de cada paciente, mediante la empatía, el respeto, cuidado con la intimidad y mostrando amabilidad en el trato durante la estancia hospitalaria; se observó lo siguiente: el 47% de los pacientes tiene una percepción aceptable del cuidado, el 40% demostró tener una percepción muy aceptable y por último el 13% evidencio tener una percepción poco aceptable de esta dimensión del cuidado.

V. Discusión de resultados

La percepción de los pacientes en el Hospital Nacional Hipolito Unanue, en el servicio de Medicina E-1, según la encuesta realizada (tabla 1) se concluyó que el 47% percibe como aceptable el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, el 33% percibe como muy aceptable y solo el 17% percibe como poco aceptable. Si realizamos la comparación de estos resultados con un estudio realizado en Cartagena, Colombia donde se evidencia que el 55.3% de los pacientes percibe como excelente el cuidado humanizado, el 35% lo percibe como bueno, el 7.9% como regular y por ultimo también un 7.9% de los pacientes percibe el cuidado humanizado como malo. (Romero et al., 2013). Además los resultados fueron comparados también con un estudio realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, donde se observa los siguientes resultados; el 75% de los pacientes percibió como regular el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, un 18.3% determina el cuidado que recibe como buena y por ultimo solo el 6.7% de los pacientes evidencio tener una mala percepción el cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería. (Moscoso E., 2017). Como podemos observar en los resultados ya descritos en ambos estudios, hay cierta correlación entre los resultados del estudio realizado en el Hospital Arzobispo Loayza y con los resultados obtenidos en mi investigación.

Así mismo los resultados sobre la dimensión de relación del cuidado transpersonal (tabla 4) mostraron que la percepción fue: aceptable 47%, muy aceptable 40% y poco aceptable 13%. Si lo comparamos con los resultados del estudio realizado en el Hospital Loayza la percepción fue: regular 71.7%, buena 18.3% y por ultimo mala 10% (Moscoso E., 2017). Como podemos observar los resultados en esta dimensión guardan también cierta correlación.

Por otro lado la percepción según la dimensión de interacción enfermera paciente (tabla 2) se obtuvo los resultados siguientes: aceptable 47%, muy aceptable 37% y poco aceptable 17%. Si comparamos estos resultados con los obtenidos en el Hospital Loayza que son los siguientes: regular 45%, buena 11% y mala 4% (Moscoso E., 2017). En esta dimensión también observamos que guarda cierta correlación.

VI. Conclusiones

Tomando en cuenta los resultados sobre la percepción general que tienen los pacientes acerca el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería se puede concluir que en su gran mayoría los pacientes perciben dicho cuidado no de la manera que se desea, ya que lo que se busca es que la percepción del paciente sea siempre la mejor posible, esto nos indica que aún existe deficiencias en la atención que se debe ir mejorando, demostrando así que el profesional de enfermería brinda también una atención holística al paciente.

De la misma forma con respecto a la dimensión de interacción enfermera paciente se evidenció que la mayoría de los pacientes percibe un cuidado aceptable con respecto al apoyo físico que le brinda el profesional de enfermería, la completa disponibilidad en la atención y al dar a conocer a los pacientes los procesos de su cuidado durante su estancia hospitalaria.

Así mismo en la dimensión de campo fenomenológico, se demostró que gran parte de los pacientes percibe como aceptable la relación que tiene el profesional de enfermería con respecto a sus sentimientos, pensamientos, creencias y percepciones, mostrando también apoyo emocional e inspirando confianza, concluyendo así que estos indicadores deben mejorar para así poder brindar una atención completamente holística, yendo más allá que solo la enfermedad del paciente.

En cuanto al resultado de acuerdo a la dimensión de relación del cuidado transpersonal se demostró que la gran parte de los pacientes tiene una percepción aceptable sobre la empatía, el respeto, el cuidado con su intimidad y la amabilidad en el trato que tiene el profesional de enfermería para con ellos, concluyendo así que estos indicadores deben mejorar aún más.

VII. Recomendaciones

Tomando en cuenta los resultados encontrados en esta investigación, es de gran importancia que el personal de enfermería reflexione sobre esta problemática y así poder mejorar el cuidado humanizado que brinda a cada uno de los pacientes en el servicio ya mencionado, para que así los pacientes logren percibir una mejor calidad de cuidado netamente humano.

Como primera recomendación se debería socializar los resultados obtenidos de la presente investigación al departamento de enfermería, con el objetivo de que tomen conciencia sobre el cuidado humanizado brindado a los pacientes y así poder plantear estrategias que permitan mejorar la calidad en la atención por parte del personal de enfermería.

De la misma forma el profesional de enfermería debe contar con la predisposición de informar en todo momento al paciente sobre los cuidados que debe tener para con su salud, los procedimientos y tratamientos que se le realice, así mismo contar con el consentimiento del paciente o del familiar antes de cualquier proceso, asegurándose que tanto el paciente como el familiar hayan comprendido todo.

Por otro lado el profesional de enfermería debe mostrar siempre respeto para con el paciente, presentándose cordialmente al ingresar al servicio, preguntando directamente al paciente o familiar de este por su situación actual, llamando siempre al paciente por su nombre y no por número de cama o la enfermedad que presente. Así mismo el profesional de enfermería debe mostrar interés no solo por la enfermedad o por los procedimientos a realizar, si no también mostrar el mismo interés por el aspecto emocional del paciente, preocupándose por sus sentimientos, pensamientos y percepciones; respetando también sus decisiones, creencias religiosas y culturales, ya que esto forma parte del cuidado holístico y humano.

También el profesional de enfermería debe conservar y proteger siempre privacidad e intimidad del paciente.

Como última recomendación sería realizar seguimiento frecuente de la percepción y satisfacción del paciente sobre el cuidado humanizado que le brinda el profesional de enfermería mediante encuestas, para así poder observar que aspectos aún falta reforzar y seguir mejorándolos.

VIII. Referencias

- Barahona, A. (2017). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en los servicios de cirugía y medicina interna del Hospital San Luis de Otavalo* (tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6149/1/06%20ENF%20702%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Becerra, F., Tacilla, L. (2015). *Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de estrés del paciente hospitalizado en los servicios de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/809/1632.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Colegio de enfermeros del Perú (2009). *Código de Ética y Deontología*. Recuperado de http://cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2015). *Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero*. Recuperado de <http://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2017/03/Normas-Gesti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>
- Consejo Internacional de Enfermeras. (2002). Definiciones. Recuperado el 16 de octubre 2018, de <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Lagoueyte, G. (2015). *El cuidado de enfermería a los grupos humanos*, Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud, 47(2), 209-213. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013
- Montenegro, I. (2014). *Cuidado enfermero en el peri operatorio de histerectomía, Hospital Luis Heysen Incháustegui – Chiclayo, Perú 2013* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/431>
- Moscoso, R. (2018). *Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3762/Moscoso_ERN.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1jOLJLm1urzFM2eXcP2OTM3DSCDkkmdeiQSz9gmPRa5j3TS-8HISJxG60
- Paravic, K. (2010). *Enfermería y globalización*. Ciencia y Enfermería. 16(1), 9-15. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532010000100002
- Poblete, M., Valenzuela, S. (2007) *Cuidado humanizado: Un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios*. Acta paulista de Enfermagem. 20(4). Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002007000400019
- Privado, S., Johanson, S., Carvalho, F., Rodolfo, S., Rêgo, R., Luzia, L. (2018). *Aspectos contextuales sobre el gerenciamiento del cuidado de la enfermería para el niño con*

dolor oncológico crónico. Texto & contexto – Enfermagem. 27(3). Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072018000300322&lang=pt

Romero, E., Contreras, I., Perez, Y., Moncada, A., Jimenez, V. (2013) *Cuidado Humanizado de Enfermería en pacientes hospitalizados, Cartagena, Colombia*. Revista ciencias Biomédicas. Recuperado de <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/cienciasbiomedicas/article/view/11/43/1053>

Santamaría, N., García, L., Sánchez, B., Carrillo, M. (2016). Revista Latinoamericana de Bioética. *Percepción del cuidado de enfermería dado a los pacientes con cáncer hospitalizados*. 16(1). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022016000100007&lang=es

Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Urra, E., Jana, A., García, M. (2011) *Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales*. Ciencia y enfermería. 17(3), 11 – 22. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002

IX. Anexos

Anexo A. Encuesta



“PERCEPCION DE LOS PACIENTES ADULTOS SOBRE EL CUIDADO
HUMANIZADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA
E-1 DEL HOPSITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE - 2018”

ENCUESTA

I. Presentación

Tenga usted muy buen día, mi nombre es Silvana Valdivia Perales, alumna de 5° año de enfermería de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer cuál es la percepción que tienen los pacientes sobre el cuidado humanizado que realiza el personal de enfermería. Los resultados serán utilizados con fines de estudio, es de carácter anónimo y confidencial.

Este cuestionario cuenta con 22 preguntas y con 3 alternativas cada una, de las cuales debe marcar con un aspa la respuesta que usted crea correcta y con total veracidad:

1. Muy aceptable 2. Aceptable 3. Poco aceptable

II. Aspectos generales

Sexo: _____

Edad: _____

III. Contenido

	Muy aceptable	Aceptable	Poco aceptable
1. Los(as) enfermeros(as) ayuda a que usted se sientan bien físicamente			
2. Los(as) enfermeros(as) lo mira cuando usted les habla			
3. Los(as) enfermeros(as) ayudan a disminuir su dolor físico a tiempo			

4. Los(as) enfermeros(as) le realizan seguimiento frecuente			
5. Los(as) enfermeros(as) le administran su tratamiento indicado a tiempo			
6. Los(as) enfermeros(as) tienden con rapidez a su llamado			
7. Los(as) enfermeros(as) se interesan por su estado de animo			
8. Los(as) enfermeros(as) se presentan con usted antes de realizar los cuidados			
9. Los(as) enfermeros(as) responden a las preguntas que usted realiza			
10. Los(as) enfermeros(as) dan instrucciones sobre los cuidados que usted debe tener en su salud			
11. Los(as) enfermeros(as) le explican anticipadamente los procedimientos se le realizara			
12. Los(as) enfermeros(as) le inspira confianza			
13. Los(as) enfermeros(as) le brindan tranquilidad cuando usted se encuentra nervioso o ansioso			
14. Los(as) enfermeros(as) le permiten a usted expresar sus sentimientos sobre la enfermedad o el tratamiento			
15. Los(as) enfermeros(as) establecen una relación cercana y agradable con usted			
16. Los(as) enfermeros(as) se muestran respetuosos con usted			
17. Los(as) enfermeros(as) priorizan su atención y cuidado en primer lugar			
18. Los(as) enfermeros(as) lo llaman a usted por su nombre			
19. Los(as) enfermeros(as) respetan sus decisiones			
20. Los(as) enfermeros(as) respetan su intimidad			
21. Los(as) enfermeros(as) son amables en el trato			
22. Los(as) enfermeros(as) al comunicarse con usted usan palabras que pueda entender			

Anexo B. Datos demográficos del instrumento

SEXO	N°	%
FEMENINO	10	33%
MASCULINO	20	67%
TOTAL GENERAL	30	100%

RANGO DE EDAD	N°	%
18 – 29	3	10%
30 – 39	6	20%
40 – 49	10	33%
50 – 59	7	23%
60 – A MAS	4	13%
TOTAL GENERAL	30	100%

Anexo C. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción del cuidado humanizado	Es el cuidado que se brinda al paciente de forma humanista y holística, para mejorar y preservar la salud del paciente, centrándose en su entorno, espiritualidad, aspecto moral y psicológico.	Interacción enfermera-paciente	• Apoyo físico • Disponibilidad para la atención • Atención anticipada • Conocimientos de los procesos de cuidados	ORDINAL Muy aceptable Aceptable Poco aceptable
		Campo fenomenológico	• Sentimientos del paciente • Apoyo emocional	
		Relación de cuidado transpersonal	• Empatía • Priorización al ser de cuidado • Características de la enfermera en el cuidado	