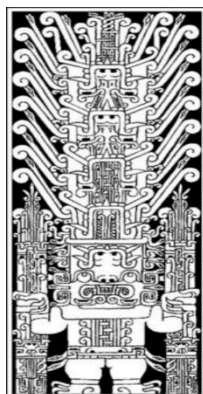


UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Facultad de Medicina “Hipólito Unanue”

Escuela Profesional de Enfermería

Oficina de Grados y Títulos



**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN TEORÍA DE JEAN
WATSON EN EL SERVICIO MEDICINA E-1 HOSPITAL NACIONAL
HIPÓLITO UNANUE- 2017”**

*"Perception of the patient on the humanized care provided by the nursing professional
according to the theory of Jean Watson in the medical service E-1 Hospital Nacional
Hipólito Unanue- 2017"*

Asesora:

Mg. Rita Yolanda Quispe Ruffner

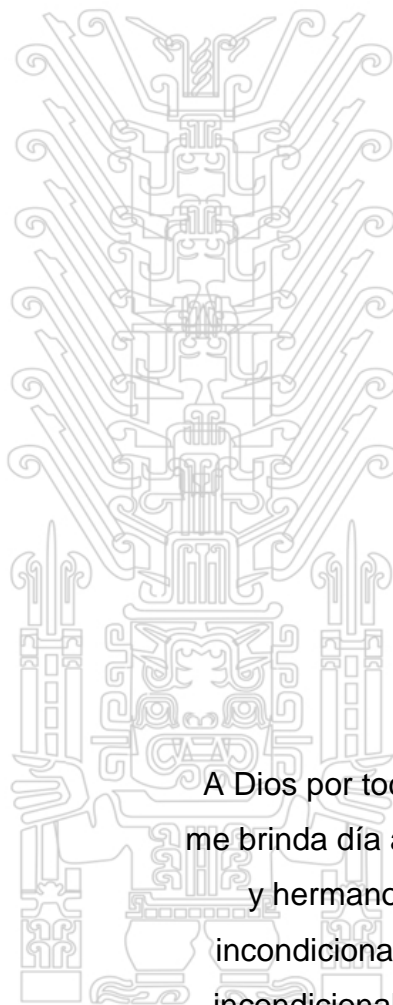
Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Autora:

Fuentes Sanchez, Diana

LIMA-PERÚ

2018



A Dios por todas las bendiciones que me brinda día a día, a mi madre Felicitia y hermano Jacob por su apoyo incondicional, a Jorge por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera y compartir conmigo alegrías y fracasos, a mis amigos por su amistad sincera y a mi asesora Rita por guiarme compartiendo sus conocimientos y amor hacia la carrera permitiéndome poder culminar el presente estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

RESUMEN

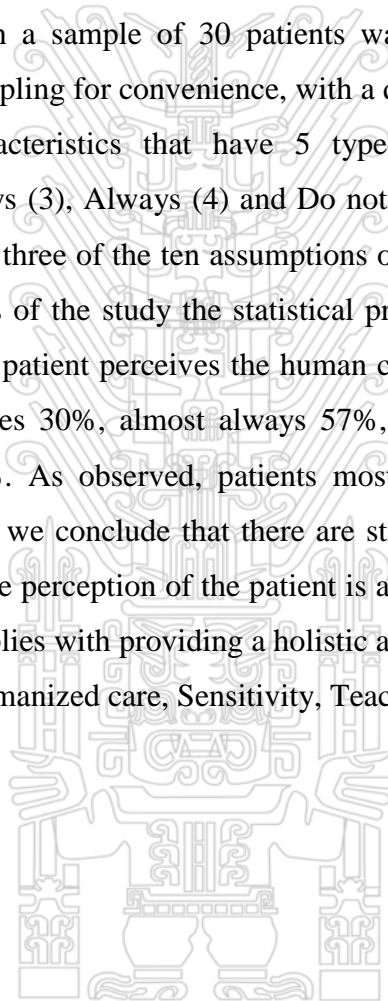
En enfermería se quiere fortalecer ante todo el cuidado humano que se le da al paciente. En este estudio, realizado en el servicio de medicina E-1 en el Hospital Nacional Hipolito Unanue (HNHU) se mostró la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado brindado por el/la enfermero (a) tomando como base la teoría de Jean Watson. Este estudio estadístico es no experimental, observacional, descriptivo y cualitativo. Para este estudio se tomó una población constituida de 90 pacientes, de los cuales se tomó una muestra de 30 pacientes que se obtuvo a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, con un cuestionario que comprende 24 preguntas con características cerradas que tienen 5 tipos de respuestas: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4) y No sabe/ No contesta (5); estas preguntas están basadas en tres de los diez supuestos de la teoría de Jean Watson. Para el desarrollo y análisis del estudio se utilizó el programa estadístico SPSS (V. 20.2). Los resultados sobre cómo percibe el paciente el cuidado humano por parte de el/la enfermero(a) fueron: nunca 3.33%, a veces 30%, casi siempre 57%, siempre 10% y no sabe/ no contesta 0%. Como se observa los pacientes en su mayoría casi siempre perciben el cuidado humanizado. Por eso concluimos que aún hay deficiencias en este punto ya que lo que se busca es que la percepción del paciente sea siempre la mejor demostrando que el profesional de enfermería cumpla con brindar una atención holística y de calidad.

Palabras Claves: Percepción del cuidado humanizado, Sensibilidad, Enseñanza-aprendizaje, Espiritualidad.

SUMMARY

In nursing, we want to strengthen the human care that is given to the patient. In this study, carried out in the E-1 medicine service at the Hipolito Unanue National Hospital (HNHU), the patient's perception of the humanized care provided by the nurse was shown, based on Jean Watson's theory. This statistical study is non-experimental, observational, descriptive and quantitative. For this study a population consisting of 90 patients was taken, of which a sample of 30 patients was taken that was obtained through non-probabilistic sampling for convenience, with a questionnaire comprising 24 questions with closed characteristics that have 5 types of answers: Never (1), Sometimes (2), Almost always (3), Always (4) and Do not know / Do not answer (5); These questions are based on three of the ten assumptions of Jean Watson's theory. For the development and analysis of the study the statistical program SPSS (V. 20.2) was used. The results on how the patient perceives the human care on the part of the nurse were: never 3.33%, sometimes 30%, almost always 57%, always 10% and does not know / does not answer 0%. As observed, patients mostly almost always perceive humanized care. That is why we conclude that there are still deficiencies in this point since what is sought is that the perception of the patient is always the best showing that the nursing professional complies with providing a holistic and quality care.

Key words: Perception of humanized care, Sensitivity, Teaching-learning, Spirituality.



ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
INTRODUCCIÓN	6
Antecedentes.....	6
Marco teórico.....	8
Definición de variable.....	11
Planteamiento del problema.....	12
Formulación del problema.....	13
Objetivos.....	13
Justificación.....	13
MÉTODO	14
1. Participantes.....	14
2. Instrumentos.....	15
3. Procedimiento.....	15
Procesamiento y análisis de datos.....	16
Aspectos éticos.....	16
RESULTADOS	17
DISCUSIÓN	21
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS	27

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Sobre el cuidado humanizado ha habido estudios realizados o relacionados a cerca de cómo lo percibe el paciente.

A nivel de Latinoamérica, en un estudio realizado en una institución hospitalaria en Colombia por Romero, Contreras, Pérez, Moncada y Jiménez (2013) refiere haber obtenido resultados satisfactorios sobre la percepción del paciente referente al cuidado humanizado de los enfermeros al priorizar al ser de cuidado, dando importancia tanto a las características personales, cualidades como al apoyo emocional. Pero aún hay una percepción baja referente a la empatía y pro actividad en los pacientes.

Sobre esta investigación los resultados se muestran favorables con respecto al cuidado humanizado percibidos por los pacientes de la institución hospitalaria en Cartagena, dándonos a entender que es posible mantener una atención de calidad humana siempre y cuando los profesionales de enfermería tomen conciencia sobre cuán importante es su participación en el cuidado del paciente, mostrando en este cuidado empáticamente y sensibilizándose ante las necesidades del mismo.

En otro estudio realizado, llevado a cabo en Ecuador, se llegó a 3 conclusiones: 1. La calidad para atender a los pacientes no se cumple a cabalidad por parte de el /la enfermero(a). 2. El cuidado humano por parte de el / la enfermero (a) comprenden un trabajo más eficaz, logrando de esta manera la maximización del nivel de competencia para así cuidar al paciente, conociendo y desarrollando habilidades de comunicación para con los pacientes 3. Del resultado se sugirió un modelo de trato humano con una

retroalimentación positiva para el personal que trabaja en dicho hospital. (Barahona, 2017). De esta investigación se evidenció que todavía tienen que mejorar, preocuparse más por dar un cuidado netamente integral y humanizado para garantizar una atención de calidad.

A nivel nacional, según un estudio realizado en Lima por Rodríguez (2014) nos indica que en su estudio, los resultados mostraron que la percepción del paciente ambulatorio fue mediamente favorable en un 55.9% y favorable en un 38.2%.

Los resultados de esta investigación muestran que aún el / la enfermero(a) debe renovarse en el cuidado humano para con los pacientes y alcanzar una respuesta positiva.

Por otro lado la investigación de Alfaro, Beraun (2015) nos muestra en una de sus conclusiones que en casi todas las dimensiones, la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado fue mayormente superior al 50% con excepción de algunas dimensiones (empatía 42.65%, apoyo emocional 46.23% y pro actividad 48.22%).

De ello concluimos que en este caso también falta mejorar mucho la calidad del cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería, ya que lo ideal sería que en toda dimensión el porcentaje sea 100% o cercano a este.

También Becerra, Tacilla (2015), mencionó en una de sus conclusiones que los pacientes percibieron en un 65% regular el cuidado humanizado en el servicio de medicina del H. R. D. T.

En esta investigación se evidenció que hay una falta de entrega por parte de el/la enfermero(a) para proporcionar un mejor cuidado humano.

También tenemos a Narro, Orbegoso (2016) que sostuvo que por un lado del nivel de estrés de la madre de un niño prematuro que está hospitalizado fue de un 61% moderado, también que el 66% de las mamás de estos niños no perciben el cuidado humano por parte de el/la enfermero(a). Y por último que el nivel de estrés de las madres de niños prematuros que están hospitalizados se relaciona mucho con la percepción del cuidado humanizado.

De esta investigación se puede observar que la mayoría de las madres de neonatos de dicho hospital perciben el cuidado humanizado como malo, como consecuencia quizás de la despreocupación del profesional de enfermería para brindar un mejor cuidado humanizado, guardando relación quizás con el nivel de estrés de estas madres, Por otro lado no se debe dejar de lado que todavía falta mejorar.

Marco Teórico

La teoría del cuidado humanizado que realizó Jean Watson, sostiene que el peligro de que el personal de enfermería se vuelva insensible, por causa de la parte administrativa; es necesario que se retome el aspecto espiritual, humano y transpersonal, en todo aspecto de la carrera de enfermería. Jean Watson elabora su teoría del cuidado humanizado basada en 7 supuestos: 1. El cuidado solamente se debe de dar de una manera activa y practicar de manera interpersonal. 2. El cuidado parte de cuidados que resultan de cubrir ciertas necesidades humanas. 3. El cuidado eficiente hace que haya buena salud y crecimiento personal o familiar. 4. Lo que deriva del cuidado admiten a la persona no solo por como es, sino por quien puede llegar a ser. 5. La atención brinda el crecimiento del potencial, así como permite a la persona elegir la mejor

decisión en un momento determinado. 6. El cuidado o atención es más salud-
genético que la cura. La práctica del cuidado incorpora el saber biofísico al

conocimiento de la conducta humana para así11 fomentar o producir la salud y brindar atención a los enfermos. Así pues, una ciencia del cuidado completa perfectamente una ciencia de curación. 7. La práctica del cuidado es indispensable para la carrera de enfermería. Por otro lado Watson considera 10 factores del cuidado de los cuales están resaltados en los que eh basado esta tesis: 1. Formación de un sistema humanístico – altruista de valores: incorpora ambos valores, durante la atención eficaz dentro de una población y la fomentación del cuidado por parte de el/la enfermero(a) de una manera integral. 2. Inculcación de la fe – esperanza: el personal de enfermería debe incorporar ambos dentro de la atención al momento de fomentar la salud, para que así el paciente tenga un modo de lidiar frente a su afección. **3. Cultivo de la sensibilidad para uno mismo y para los demás (sensibilidad):** la identificación de los sentimientos lleva que se actualice a si mismo mediante la aceptación del mismo, tanto para el/la enfermero(a) así como el paciente. Mientras que el personal de enfermería reconozca sus sentimientos y sensibilidad, estos se volverán más auténticos y receptivo hacia los demás. 4. Desarrollo de una relación de ayuda – confianza: un vínculo de confianza promueve y admite la expresión de los sentimientos sean buenos o malos. 5. Fomentación y aceptación de los sentimientos positivos - negativos: el personal de enfermería debe estar preparado para los sentimientos del paciente sean cual fuera, además debe entender y reconocer intelectual y emocionalmente la situación del paciente. 6. Uso del método científico para la solución de problemas en la toma de decisiones: El uso de los procesos de enfermería aportan un planteamiento científico de solución de problemas en el cuidado del paciente. Eliminando la imagen errónea de que el personal de enfermería es

ayudante de un médico. **7. Promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal (enseñanza-aprendizaje):** Esto es indispensable ya que separa la curación del cuidado. Faculta a que el paciente este informado de su estado de salud, con el fin de ayudar al procedimiento mediante estas técnicas diseñados para que el paciente pueda lograr su autocuidado, Determinar la necesidades personales del mismo y brindar las oportunidades para que crezca personalmente. **8. Provisión del entorno de apoyo, protección y correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual (de ahora en adelante se referirá como provisión de un entorno interno y externo adecuados):** El personal de enfermería durante el proceso mencionado anteriormente (enseñanza – aprendizaje) del paciente debe incluir no solo el entorno interno sino también el externo. En el ambiente interno deberá incluir el bienestar espiritual y mental, así como las creencias del paciente. Además se incorpora también otras variables como la privacidad, el confort, la seguridad y entornos limpios. 9. Asistencia en la gratificación de las necesidades humanas: el personal de enfermería debe aceptar las necesidades básicas del mismo así como del paciente. 10. Permisión de fuerzas existenciales – fenomenológicas: la fenomenología ayuda a que el paciente comprenda su situación. Watson estima que el compromiso del personal de enfermería va más allá de los factores de cuidado, y posibilita el crecimiento en el área de promoción de la salud mediante la prevención. (Fundamentos UNS, 2012). De esto concluimos que la enfermera no solo debe cubrir el área administrativa o de procedimientos, sino que debe buscar cubrir todas las áreas.

Por otro lado Watson considera al cuidado humano como una correspondencia terapéutica entre las personas; es intersubjetivo, transpersonal y relacional. Esto

existido el cuidado y la enfermería. La oportunidad que han tenido los profesionales de enfermería de una mejor formación y de examinar a un nivel superior, los problemas y todo lo relacionado con su carrera, han permitido que la parte humana se combine con la parte científica de la misma. 2. La precisión de los sentimientos y la manifestación de ayuda, son los mejores caminos para lograr un adecuado grado de comprensión entre el paciente y el personal de enfermería, manteniendo ambos su calidad de persona. 3. Para un cuidado grandioso y eficaz el personal de enfermería debe ser en todo momento sincero y autentico. Aparte Watson en su teoría tiene conceptos globales que son 1. Persona: Es el sujeto de atención de enfermería además es la unidad que engloba mente cuerpo y espíritu. 2. Medio ambiente: se ve desde dos aspectos; por un lado una realidad imparcial y general, así como también desde el punto de vista del paciente en el cual este incluye sus convicciones esperanza y su historia. 3. Salud: este tiene que ver con la armonía de la mente, el alma y el cuerpo; esto está relacionado con cómo percibe y experimenta el paciente su entorno. 4. Enfermería: está relacionado directamente con el cuidado, experimentando y comprendiendo los sentimientos del paciente, mientras más sea capaz de hacer esto mejor será la relación con el paciente. (Quispe, 2013)

Definición de variable

Para entender mejor esta investigación definiremos el concepto de la variable cuidado humanizado. Entendemos este acto como el cuidar a un individuo y su entorno, reconociendo a este mismo como un igual (Espinosa, Enríquez, Leiva,

López y Castañeda. 2015). En este cuidado se debe velar por todo aspecto del paciente

Planteamiento del Problema

Nuestra profesión de enfermería es considerada como la ciencia del cuidado, y esta ciencia tiene cuatro campos principales de acción, las cuales son: la administración, la docencia, la investigación así como también el área asistencial. En esta última área se debe ofrecer un cuidado humano e integral en toda la atención.

El cuidado humanizado es aquella atención que se brinda al paciente, teniendo en cuenta todas sus dimensiones (físico, social, cultural, religioso y emocional). Según el modelo de Jean Watson, el cuidado de enfermería debe ser humanizado tratando al paciente como un ser integral y holístico.

En el HNHU en el servicio de medicina E-1 se observó que al interactuar con algunos pacientes, estos manifestaron que algunas enfermeras no les prestan atención cuando expresan dolor de acuerdo a las diferentes enfermedades que padecen, solo se acercan para administrar los medicamentos en horarios establecidos; se observa la deshumanización que algunos pacientes sufren por que no son escuchados y comprendidos por hablar un idioma diferente al castellano (quechua, aymara u otros), además la falta de preocupación del personal de enfermería por el estado emocional y las necesidades que los pacientes tienen a veces(que no pueden satisfacer por si solos por su condición de pacientes según el grado de dependencia). También se observó que los enfermeros muchas veces no informan y enseñan sobre los procedimientos o pasos que se realizan a favor del paciente, por ello el paciente no se siente seguro y no colabora a diferencia de un paciente al que se le explico el procedimiento, en el cual este se mostró más confiado y agradeció la información.

Formulación del Problema

¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según la teoría Jean Watson en el Servicio Medicina E-1 del Hospital Nacional Hipólito Unanue- 2017?

Objetivos

General:

Determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería según teoría de Jean Watson en el servicio de Medicina E-1 del Hospital Nacional Hipolito Unanue – 2017.

Específicos:

- Identificar la percepción del paciente sobre la sensibilidad del profesional de enfermería al dar cuidado a los pacientes hospitalizados.
- Identificar la percepción del paciente sobre la promoción de enseñanza y aprendizaje interpersonal que el profesional de enfermería realiza a los pacientes.
- Identificar la percepción del paciente sobre la provisión de un entorno interno y externo adecuados de parte del profesional de enfermería hacia el paciente.

Justificación

Con la presente investigación se busca concientizar al personal de enfermería sobre la percepción que tiene el paciente sobre su cuidado, ya que muchas veces el personal de

Tesis de enfermería se concentra más en la parte administrativa o en terminar de manera rápida.
No olvide citar esta tesis

UNFV

los procedimientos indicados y descuidan la parte esencial, que es la parte humana. Esto genera que el paciente se muestre menos colaborador y desconfiado con los procedimientos a realizar.

De esta manera se busca resolver el problema principal que se vive actualmente en muchos de los hospitales del país, que es la deshumanización de parte del personal de enfermería para con los pacientes.

MÉTODO

1. Participantes:

Diseño de investigación: La investigación fue no experimental, observacional, descriptivo y cunatitativo

Población: La población fue integrada por 90 pacientes del servicio de medicina E-1 del HNHU. En un periodo de tiempo correspondiente desde el mes de noviembre al mes de diciembre del 2017.

Muestra: Se obtuvo a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando conformado solo por una muestra de 30 pacientes tomando en cuenta los criterios correctos.

Criterios de inclusión:

- Pacientes hospitalizados que si aceptan ingresar al estudio voluntariamente.
- Pacientes mayores de 18 años entre hombres y mujeres.
- Pacientes que llevan hospitalizados a partir de 3 días en adelante.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes no contributivos que por diversos motivos tienen impedimento para responder el cuestionario.

2. Instrumentos

La autora elaboró un instrumento tipo cuestionario que comprende de 24 preguntas con características cerradas con 5 tipos de respuesta: Nunca, a veces, casi siempre, siempre y no sabe / no contesta; cuyo objetivo fue medir la percepción que tiene el paciente considerante 3 de los 10 supuestos de Jean Watson, de las cuales las preguntas del 1 al 11 corresponden a la sensibilidad, del 12 al 19 se refiere a la enseñanza- aprendizaje y del 20 al 24 relacionado a la provisión de un entorno interno y externo adecuados que el/la enfermero(a) brindo según dicha teorías.

Dicho instrumento se sometió a una validez de juicios de expertos que fue a través de 5 jueces al cual se aplicó la prueba binomial.

3. Procedimiento

Proceso de recolección de datos

Estuvo comprendido en tres fases:

Fase 1: Se presentó al departamento de jefatura de enfermería del HNHU, así como también a la jefa de enfermería a cargo del servicio de medicina E-1 con un ejemplar del proyecto para la autorización respectiva.

Fase 2: Se coordinó con la licenciada de turno para fijar la hora y fecha en la cual se aplicó el instrumento.

Fase 3: Se usó el instrumento y se reunió la información correspondiente.

Procesamiento y análisis de datos

Para ello se utilizó el programa estadístico SPSS (V. 20.2) y para medir si es fiable o no la encuesta se utilizó el alfa de Crombach

Aspectos éticos:

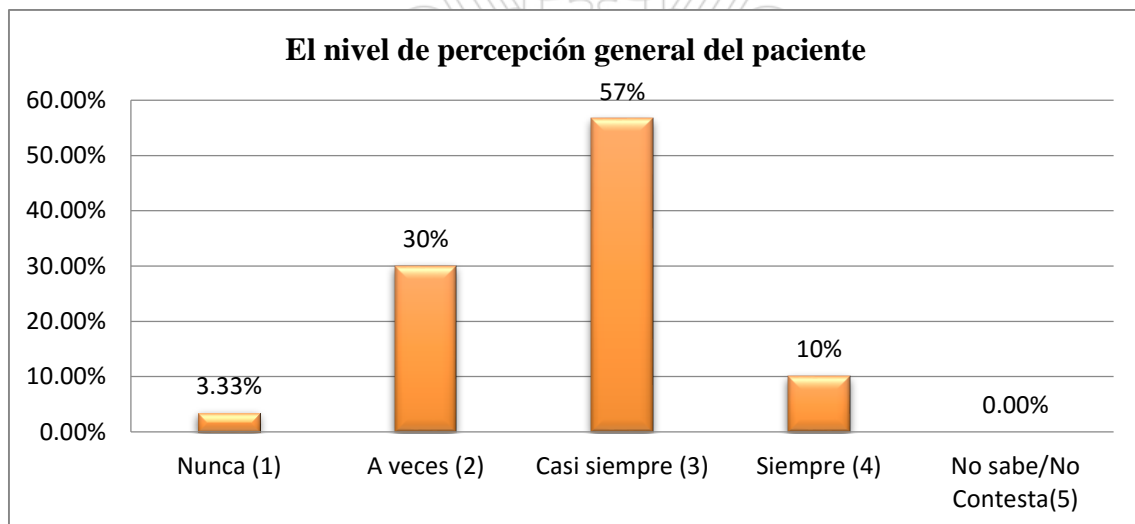
- **Beneficencia:** el instrumento elaborado para medir la percepción del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería según la teoría mencionada anteriormente, en el servicio de medicina E-1 no causó daños en su aplicación a los pacientes, por el contrario su participación contribuyó a un estudio de suma importancia para así mejorar el cuidado humano por parte de el /la enfermero/(a) en dicho servicio.
- **No maleficencia:** no causó daño la aplicación del instrumento a los pacientes que aceptaron participar voluntariamente.
- **Justicia:** el instrumento se aplicó a los pacientes hospitalizados del servicio de medicina E-1 sin distinción alguna.
- **Autonomía:** se respetó la decisión del paciente hospitalizado de dicho servicio al aceptar o no la aplicación del instrumento.

RESULTADOS

TABLA 1. Nivel de percepción general del paciente

El nivel de percepción general del paciente	N°	%
Nunca (1)	1	3.33%
A veces (2)	9	30%
Casi siempre (3)	17	57%
Siempre (4)	3	10%
No sabe/No Contesta(5)	0	0.00%
Total	30	100%

FIGURA N°1

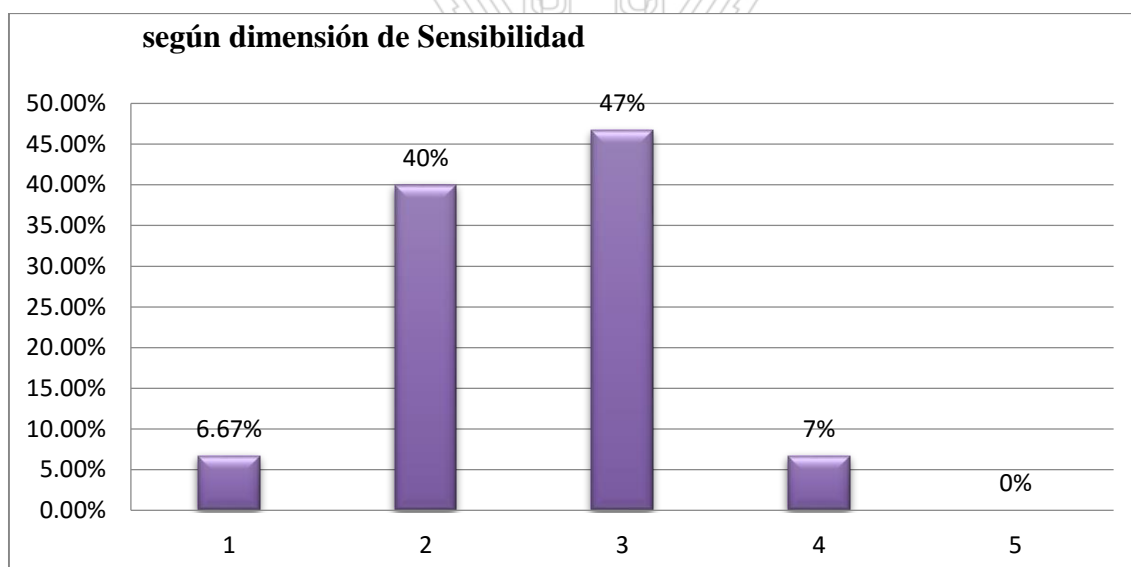


De acuerdo a los resultados obtenidos por los treinta pacientes hospitalizados en el servicio ya mencionado sobre cómo perciben el cuidado humanizado por parte de enfermería siguiendo la teoría de Jean Watson, fueron los siguientes: Nunca 3.33%, a veces 30%, casi siempre 57%, siempre 10% y no sabe / no contesta 0%

TABLA 2. Según dimensión de sensibilidad

Nivel de Sensibilidad	N°	%
Nunca (1)	2	6.67%
A veces (2)	12	40%
Casi siempre (3)	14	47%
Siempre (4)	2	7%
No sabe/No Contesta	0	0.00%
Total	30	100%

FIGURA N°2

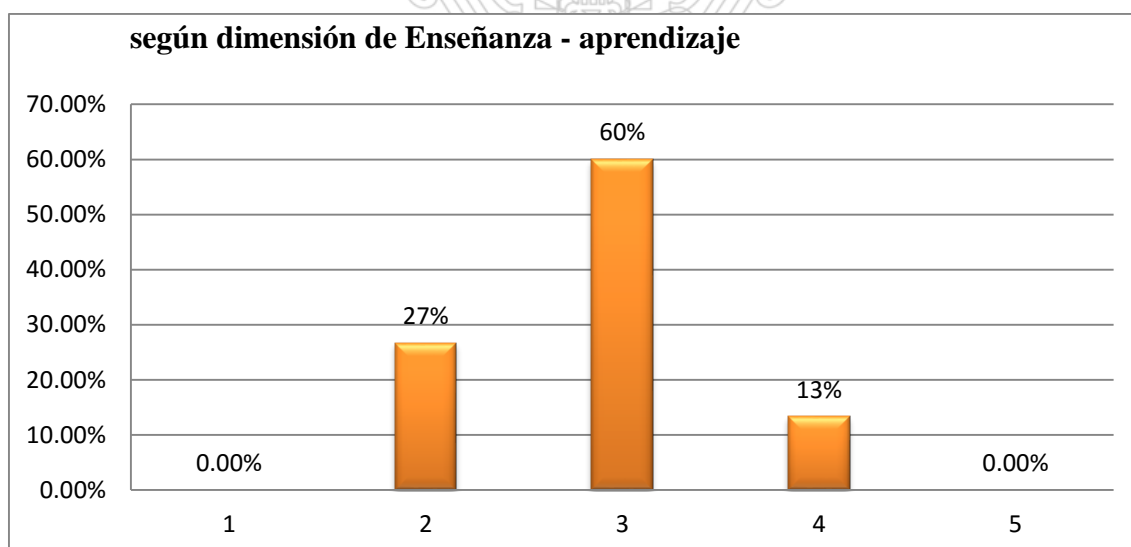


En esta dimensión se evaluó la percepción que tienen los pacientes sobre la sensibilidad que muestra la enfermera al tratarlos cordialmente, con empatía e interés que manifiesta al escucharlos de manera activa durante su estancia hospitalaria, donde se observa lo siguiente: nunca 6.67%, a veces 40%, casi siempre 47%, siempre 7% y no sabe / no contesta 0%.

TABLA 3. Según dimensión de enseñanza – aprendizaje

Nivel de Enseñanza - aprendizaje	N°	%
Nunca (1)	0	0.00%
A veces (2)	8	27%
Casi siempre (3)	18	60%
Siempre (4)	4	13%
No sabe/No Contesta	0	0.00%
Total	30	100%

FIGURA N° 3

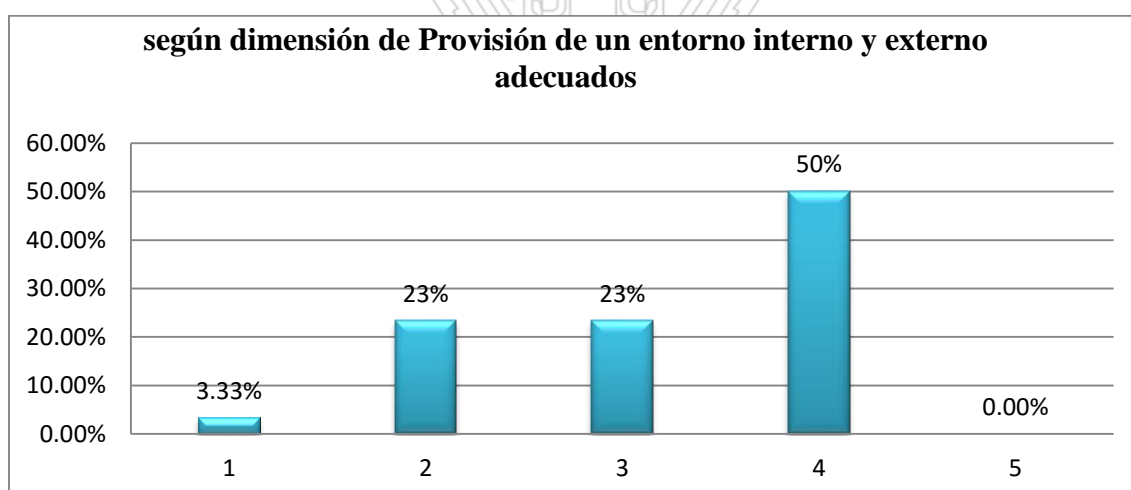


En esta dimensión se evaluó la percepción que tienen los pacientes sobre la enseñanza-aprendizaje que muestra la enfermera al identificarse antes de realizar un procedimiento, el educar al paciente referente a su enfermedad y/o promoción de la salud, la seguridad con que colabora el paciente frente a algún procedimiento y el crecimiento personal que genera hacia el pacientes, donde se observa lo siguiente: no sabe / no contesta 0%, nunca 0%, a veces 27%, casi siempre 60% y siempre en un 13%

TABLA 4. Según dimensión de provisión de un entorno interno y externo adecuados

Según dimensión de provisión de un entorno interno y externo adecuados	N°	%
Nunca (1)	1	3.33%
A veces (2)	7	23%
Casi siempre (3)	7	23%
Siempre (4)	15	50%
No sabe/No Contesta	0	0.00%
Total	30	100%

FIGURA N°4



En esta dimensión se muestra la enfermera al respetar sus creencias socioculturales, el cuidar la privacidad y facilitarle entornos agradables durante la estancia hospitalaria; se observa lo siguiente: nunca 3.33%, a veces 23%, casi siempre 23%, siempre 50% y no sabe / no contesta 0%.

DISCUSIÓN

La percepción de los pacientes en el HNHU, en el servicio de medicina E-1, según la encuesta realizada tomando como base la teoría de Jean Watson (tabla 1) manifestó que el 30% percibe como a veces recibe un cuidado humanizado de parte del profesional de enfermería, el 57% casi siempre y solo el 10% siempre. Si comparamos estos resultados con los obtenidos en Cartagena, Colombia donde 55,3% lo considera como excelente, el 35% como bueno, el 7,9% como regular y el 7,9% como malo. (Romero et al., 2013). además lo comparamos también con los estudios realizados en el Hospital 2 de Mayo donde los resultados son que la percepción global fue siempre en un 55%, casi siempre 7%, algunas veces 20% y nunca 18%. (Alfaro y Beraun, 2015). Como observamos ambos estudios son discordantes con los resultados obtenidos en mi investigación.

Así mismo los resultados sobre la dimensión de sensibilidad mostraron que la percepción fue: siempre 7%, casi siempre 47%, a veces 40%, nunca 6.67% y no sabe / no contesta 0%. Si lo comparamos con el estudio realizado en Cartagena donde los resultados fueron: siempre 55.4%, casi siempre 35%, algunas veces 7,9% y nunca 1.7% (Romero et al., 2013). Como vemos también es discordante en esta dimensión.

Además la percepción según dimensión de Provisión de un entorno interno y externo adecuados mostró: Siempre 50%, casi siempre 23%, a veces 23%, nunca 3.33% y no sabe / no contesta 0%. Si comparamos estos resultados con los obtenidos en Cartagena que mostraron: excelente 58.8%, bueno 33.6%, aceptable 6.2% y malo como 1.2% (Romero et al., 2013). En esta dimensión si guarda cierta correlación.

CONCLUSIONES

En cuanto a los resultados generales obtenidos según la teoría de Jean Watson sobre la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado se observó que los pacientes en su mayoría percibieron dicho cuidado de manera poco adecuada, esto indica que todavía hay deficiencias en el cuidado ya que lo que se busca es que la percepción del paciente sea siempre la mejor, demostrando que el profesional de enfermería cumple con brindar una atención holística y de calidad humana.

Según el resultado arrojado referente a la dimensión de sensibilidad se mostró que la mayoría de los pacientes casi siempre perciben la sensibilidad que muestra la enfermera durante su atención a través de la cordialidad, empatía y escucha activa, debiendo estos indicadores ser mejorados. Así mismo referente a la dimensión de enseñanza-aprendizaje se mostró que la mayoría de los pacientes casi siempre perciben que el profesional se preocupa por brindarle información referente a su enfermedad mostrándose colaborador y seguro durante los procedimientos realizados, logrando obtener un crecimiento favorable. Además en la dimensión de provisión de un entorno interno y externo adecuados, si se evidenció que la mayoría percibe que casi siempre hay un respeto por sus creencias socioculturales, cuidando su privacidad y con un entorno agradable.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los hallazgos encontrados en esta investigación, es importante que los profesionales de enfermería tomen conciencia y busquen mejorar el cuidado humanizado que brindan a sus pacientes en dicho servicio, y que ellos puedan percibir un cuidado de calidad netamente humano siempre.

En primer lugar el profesional de enfermería debe presentarse de una manera cordial y preguntar por la situación del paciente y no solo leer su historia, sino ver la situación del paciente desde el punto de vista del mismo y ver si tiene alguna necesidad. También el personal de enfermería debe ganarse la confianza del paciente, mostrándole su interés en todo momento, estando atento a sus necesidades y no demostrar que esta solo por cumplir con su horario. Si el paciente muestra alguna necesidad cerca al horario de salida , el personal de enfermería no debe empeñarse en salir sino ver primero por el confort del paciente y haciendo llegar también esta necesidad del paciente al personal de enfermería que le sustituya para que el paciente sienta que se vela por el en todo momento.

Por otro lado el personal de enfermería debe tener la predisposición para informar al paciente en todo momento tanto de los procedimientos como de los tratamientos a realizarse, así como absolver cualquier duda que tenga asegurándose que el paciente haya entendido todo, valiéndose para ello de diferentes recursos. También si el paciente habla un idioma distinto al hablado por el personal, este mismo debe de buscar la manera adecuada para que haya una correcta comunicación y así cubrir toda necesidad.

Además el profesional de enfermería debe asegurarse que el paciente se sienta cómodo en todo momento y que respeta su privacidad, para ello debe asegurarse que haya la cantidad adecuada de biombos que cubran el pudor de los pacientes, así como también que se mantenga el orden y limpieza del lugar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro A. & Beraun R. (2015). *Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad privada Arzobispo Loayza, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/20/012%20ALFARO%20ALMONTE%2C%20EDITH%20VERONICA%20-%20BERAUN%20RICAPA%2C%20MAYELA%20YESENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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>
- 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, 2015* (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>

Espinosa, A. A., Enríquez, G. C., Leiva, A. F., López A. M. & Castañeda R. L. (2015, 10 de abril) Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado en enfermería. *ciencia y enfermería XXI*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art_05.pdf

Fundamentos UNS. (2012). Jean Watson [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>

Narro G. & Orbegoso B. (2016) *Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de estrés de las madres del neonato prematuro hospitalizado. Hospital Belén -Trujillo 2016* (Tesis pregrado). Universidad privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1998/1/RE_ENFE_JOSSELYN.NARRO_DIANA.ORBEGOSO_PERCEPCION_CUIDADO.ESTRES_DATOS_T046_703937601T.PDF

Quispe P. (2013) *Calidad del Cuidado de Enfermería en el Hospital Hipólito Unanue, desde la Percepción de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú. Recuperado de <https://secure.arkund.com/view/document/35124814-499662-812712/download>

Romero M. E., Contreras M. I., Pérez P. Y., Moncada A & Jimenez Z. V. (2013, 17 de febrero). Cuidado Humanizado de Enfermería en pacientes hospitalizados. Cartagena, Colombia. *Revista Ciencias Biomédicas*. Recuperado de <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/cienciasbiomedicas/article/view/1143/1053>

Rodríguez A. (2014). Percepción del paciente ambulatorio en terapia de Hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una institución de salud 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4161/1/Rodr%C3%ADguez_fa.pdf



ANEXOS

ANEXO 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO	Es la percepción del paciente referente a los cuidados humanizados recibidos por parte del profesional de enfermería de manera holística a través de un proceso de relación interpersonal con involucramiento afectivo.	<p>CULTIVO DE LA SENSIBILIDAD PARA UNO MISMO Y PARA LOS DEMÁS (SENSIBILIDAD)</p> <p>Las enfermeras, al reconocer su sensibilidad y sus sentimientos, se vuelven más genuinas, auténticas y sensibles hacia los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Cordialidad -Empatía -Escucha activa
		<p>PROMOCIÓN DE LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE INTERPERSONAL (ENSEÑANZA- APRENDIZAJE)</p> <p>Permite que el paciente este informado, y cambia la responsabilidad por el bienestar y la salud del paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Identificación del personal y paciente antes de realizar un procedimiento -Educación al paciente. -Colaboración del paciente -Crecimiento personal
		<p>PROVISIÓN DEL ENTORNO DE APOYO, PROTECCIÓN Y CORRECTIVO MENTAL, FÍSICO, SOCIOCULTURAL Y ESPIRITUAL</p> <p>Se refiere a una disposición principalmente moral, psíquica o cultural, que posee la enfermera que tiende a investigar y desarrollar las características de su espíritu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Respeto de creencias socioculturales del paciente -Privacidad -Entornos agradables

ANEXO 2

PRUEBA BINOMIAL

Preguntas	JUECES					Valor de p*
	1	2	3	4	5	
1	1	1	1	1	1	0.0313
2	1	1	1	1	1	0.0313
3	1	1	1	1	1	0.0313
4	1	1	1	1	1	0.0313
5	1	1	1	1	1	0.0313
6	1	1	1	1	1	0.0313
7	0	1	0	0	1	0.3125
8	0	1	0	0	1	0.3125
9	1	1	1	1	1	0.0313
10	1	1	1	1	1	0.0313

0.8754

$$p = \frac{\sum p_i}{\text{Nº criterios}} = \frac{0.8754}{10}$$

$$p = \frac{\sum p_i}{\text{Nº criterios}} = 0.0875$$

ANEXO 3

CUESTIONARIO

Cuestionario para medir la percepción del paciente sobre el cuidado Humanizado que brinda el personal de enfermería

Estimado/a Sr/Sra.: Pedimos su colaboración para tratar de mejorar la atención que se le ofrece en el hospital por el colectivo de enfermería. Para ello, le solicitamos que dedique unos minutos a responder a este sencillo cuestionario.

Su aportación resulta muy valiosa para nosotros.

Las preguntas engloban sólo al profesional de enfermería varón o mujer, no considerar a los técnicos y auxiliares de enfermería.

Las respuestas pueden ser estas cinco:

- 1= Nunca
- 2= A veces
- 3= Casi siempre
- 4= Siempre
- 5= No sabe o no contesta

Muchas gracias por su colaboración.

Aspectos generales:

1. ¿Cuál es su edad? _____
2. ¿Cuál fue el motivo del ingreso? _____
3. Marque con una X: Mujer ___ Hombre ___
4. Tiempo de estancia hospitalaria: _____

Encierre con un círculo la respuesta que estime oportuna para cada pregunta:

Preguntas	Valoración				
	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	No sabe/ no contesta
P1.-La enfermera se presenta diciéndole su nombre.	1	2	3	4	5
P2.-El profesional de enfermería le trata a usted cordialmente durante todo el día.	1	2	3	4	5
P3.-La enfermera le anima para que avise si necesita algo o tiene algún problema.	1	2	3	4	5
P4.-Siente que la enfermera en algún momento ha tratado de ponerse en su lugar para comprender la situación por la que usted está pasando o ha pasado.	1	2	3	4	5
P5.-Cuando compartes tus problemas personales y de salud con la enfermera, se identifica con su situación.	1	2	3	4	5
P6.-La enferma se preocupa siempre por su salud incluso cuando te peor ya pasó.	1	2	3	4	5

P7.-La enfermera se acerca a usted para comprobar si está bien o necesita algo.	1	2	3	4	5
P8.-La enfermera ha dispuesto momentos o espacios para hablar sobre temas que le preocupan o interesan sobre su salud y/o el de su familia.	1	2	3	4	5
P9.-Cuando usted realiza una pregunta sobre un problema que tiene, la enfermera le presta atención.	1	2	3	4	5
P10.- Considera que la enfermera le dedica tiempo.	1	2	3	4	5
P11.-La enfermera acude en la primera llamada que usted hace.	1	2	3	4	5
P12.-La enfermera le explica el porqué se le realiza un procedimiento.	1	2	3	4	5
P13.-Te sientes en confianza de preguntarle a la enfermera cuando tienes dudas sobre tu salud.	1	2	3	4	5
P14.- La enfermera se muestra amable y gustosa de poder responder a tus preguntas.	1	2	3	4	5
P15.- La enfermera le ha proporcionado información adecuada a fin de que usted entienda el procedimiento a realizarse.	1	2	3	4	5
P16.- La enfermera le ayuda con la información para que usted pueda tomar decisiones referente a su salud.	1	2	3	4	5
P17.- Usted colabora cuando se le está realizando un procedimiento de enfermería después de haber recibido toda la información, mostrándose más seguro.	1	2	3	4	5
P18.- Siente que la enfermera muestra preocupación por darle una charla para prevenir y mejorar su salud	1	2	3	4	5
P19.-Sigue las enseñanzas y cuidados que la enfermera le da para prevenir complicaciones durante su estancia hospitalaria	1	2	3	4	5
P20.- Siente que el profesional de enfermería toma en consideración tus costumbres religiosas.	1	2	3	4	5
P21.-El profesional de enfermería busca comunicarse a pesar de las diferencias de idioma	1	2	3	4	5
P22.-Al realizarle un procedimiento que considere vergonzoso, se toma las medidas de correr las cortinas.	1	2	3	4	5
P23.-La enfermera te da información de tu salud de manera privada.	1	2	3	4	5
P24.- Se siente a gusto con el ambiente hospitalario y la atención que le da el profesional de enfermería.	1	2	3	4	5

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Edad	11	12	13	14	15	16	17	18	19	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	suma de ítem
1	41	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	79
2	71	4	4	4	4	4	2	1	1	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	78
3	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
4	46	1	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	63
5	59	1	4	4	1	4	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	72
6	24	4	2	4	4	2	4	1	1	2	4	1	2	4	2	5	4	1	4	4	5	5	5	2	74
7	46	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	82
8	81	4	4	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	2	1	3	4	1	1	1	1	4	1	4	47
9	61	2	4	2	2	4	4	1	1	4	2	3	4	4	1	1	4	1	4	5	5	5	1	4	72
10	20	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	4	2	4	2	1	4	1	2	2	2	2	3	3	49
11	21	1	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	77
12	42	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	88
13	55	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	4	2	1	4	4	4	4	5	2	52
14	39	1	4	3	4	4	1	1	4	2	4	4	2	2	2	3	4	2	4	5	4	2	2	2	70
15	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	99
16	48	4	4	3	3	3	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	4	1	3	5	2	3	5	3	69
17	21	1	4	4	2	1	2	1	1	1	2	2	4	4	2	2	4	1	4	2	2	4	4	3	58
18	41	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	54
19	35	2	2	3	2	1	4	3	2	3	2	3	1	4	3	1	4	1	2	1	2	1	1	3	52
20	23	4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	65
21	32	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	4	2	2	4	1	4	5	4	4	5	4	65
22	64	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	31
23	50	2	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	1	2	3	3	5	2	2	2	2	66
24	70	2	3	1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	72
25	29	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	1	3	4	80
26	22	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	43
27	50	1	4	2	1	2	3	2	2	5	4	2	3	2	2	2	4	1	4	5	4	3	5	3	69
28	55	2	4	2	2	1	4	1	1	3	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	1	56
29	32	1	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	4	4	2	1	4	1	2	5	2	3	1	4	58
30	28	1	4	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	2	1	1	4	1	1	5	5	5	1	2	48

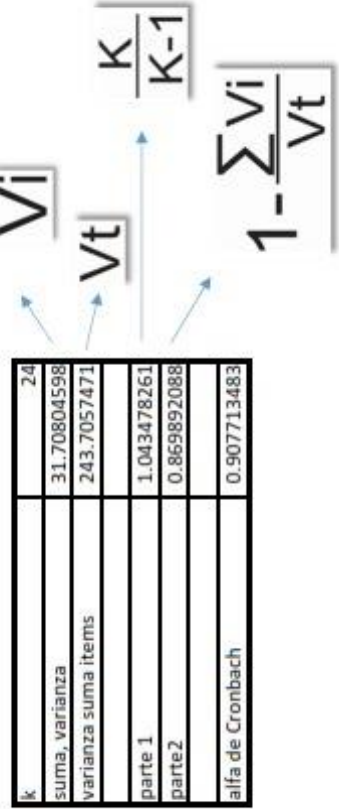
A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i .
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- k es el número de preguntas o ítems.



ANEXO 5

DATOS PERSONALES DEL INSTRUMENTO: ASPECTOS GENERALES

EDAD	Rango	18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 65	66 a más
	N	6	5	4	11	4
	%	20%	17%	13%	37%	13%
SEXO		Hombre			Mujer	
	N	16			14	
	%	53%			47%	
TIEMPO DE ESTANCIA HOSPITALARIA	DIAS	3 - 16	17 - 30		31 - 43	
	N	22	4		4	
	%	73%	13%		13%	