



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA LA
ENFERMERA AL PACIENTE DEL TÓPICO DE MEDICINA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO

UNANUE, NOVIEMBRE 2019

PRESENTADA POR
CHRISTYAN DIRRAELI FIZGERALD MONGE ESPINOZA

TRABAJO ACADÉMICO

PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIA Y DESASTRES

ASESOR

DRA. ENF. ROCIO DEL CARMEN ADRIAZOLA CASAS

LIMA, PERÚ

2021



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

**TRABAJO ACADÉMICO
PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA LA
ENFERMERA AL PACIENTE DEL TÓPICO DE MEDICINA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE,
NOVIEMBRE 2019**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:
LIC. CHRISTYAN DIRRAELI FIZGERALD MONGE ESPINOZA**

**ASESOR:
DRA. ENF. ROCIO DEL CARMEN ADRIAZOLA CASAS**

LIMA – PERÚ

2021

**PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA LA
ENFERMERA AL PACIENTE DEL TÓPICO DE MEDICINA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE,
NOVIEMBRE 2019**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor: DRA. ENF. ROCIO DEL CARMEN ADRIAZOLA CASAS

Miembros del jurado:

Dra. Enf. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta.....(presidenta)

Dra. Enf. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel(vocal)

Dra. Enf. María del Rosario Ore Rodríguez(secretaria)

DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme y darme la fuerza para seguir adelante y superar las adversidades.

A mis padres, por haberme apoyado y motivado para alcanzar muchos de mis logros.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad San Martín de Porres por haberme brindado la oportunidad de alcanzar mi reto y convertirme en licenciado especialista.

A mis asesoras, por guiarme durante el desarrollo de mi trabajo, brindándome sus conocimientos e incentivando a la culminación de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	6
2.1. Diseño metodológico.....	6
2.2. Población y muestra.....	6
2.3. Criterios de selección	7
2.4. Técnicas de recolección de datos	7
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	8
2.6. Aspectos éticos	8
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN.....	14
V. CONCLUSIONES	119
VI. RECOMENDACIONES	20
FUENTES DE INFORMACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
VII. ANEXOS	257

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia, del Hospital Hipólito Unanue, noviembre 2019 **Metodología:** Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 118 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de PCHE 3° versión, adaptado por Oscar J. González H. en 2013, Bogotá, con un Alfa de Cronbach de 0,96. **Resultado:** El 84,7% (100) de los pacientes presentan una percepción favorable sobre el cuidado humanizado, el 15,3% (18) presentan una percepción medianamente favorable y ninguno presentó una percepción desfavorable. En la dimensión de las cualidades del hacer de enfermería el 79,7% (94) de los pacientes presentaron una percepción favorable. En la dimensión sobre la apertura de la comunicación el 76,3% (90) de los pacientes presentaron una percepción favorable. En la dimensión de la disposición para la atención que brinda los enfermeros el 77,1% (91) de los pacientes presentaron una percepción favorable. **Conclusión:** Los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue tienen una percepción favorable sobre el cuidado que brinda la enfermera.

Palabras claves: Percepción, cuidado de enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the perception about the humanized care that the nurse provides to the patient of the medicine topic of the emergency service, of the Hospital Hipólito Unanue, november 2019 **Methodology:** Quantitative, descriptive, cross-sectional study. The sample consisted of 118 patients. The technique was the survey and the instrument was the PCHE questionnaire 3rd version, adapted by Oscar J. González H. in 2013, Bogotá, with a Cronbach's Alpha of 0.96. **Result:** 84.7% (100) of the patients present a favorable perception of human care, 15.3% (18) present a moderately favorable perception and none presented an unfavorable perception. In the dimension of the qualities of nursing work, 79.7% (94) of the patients presented a favorable perception. In the dimension on openness of communication, 76.3% (90) of the patients presented a favorable perception. In the dimension of the provision for care provided by the nurses, 77.1% (91) of the patients had a favorable perception. **Conclusion:** The patients treated in the topic of medicine of the emergency service of the Hospital Hipólito Unanue have a favorable perception about the care provided by the nurse

Keywords: Perception, nursing care.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en hospitales es responsabilidad de diversos equipos de salud de distintas áreas, dentro de ellas el rol muy importante es asumido por el profesional de enfermería, por estar en contacto directo del paciente y que a través de sus intervenciones satisface sus necesidades.

Como derecho de atención del paciente. Donabedian refiere que “la calidad brindada en la atención de salud puede obtenerse en distintas categorías, con el fin de conseguir mayor beneficio, depende de los valores regulados en la acción de las personas y también del recurso disponible”. También menciona que el usuario define o determina si el servicio recibido logra satisfacer su necesidad.¹

Si hablamos de calidad de cuidado, no solo es la parte sintomática y biológica del paciente, sino también la subjetiva, emotiva, espiritual y cultural². En este sentido, enfermería trasciende a orientar su servicio al cuidado holístico, con sensibilidad, responsabilidad y ética valorando la dignidad de un cuidado humano.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)³, promulga la política de formación integral para el desarrollo humano en los profesionales de salud, que busca proteger derechos de las personas a partir del lema “trato humanizado de la persona sana y enferma” enfatizada la humanización como el proceso de

comunicación entre enfermera paciente encausando la comprensión y transformación del espíritu esencial de la vida.

El usuario de hoy exige que se le reconozca su derecho de tal manera que la atención recibida debe estar dirigida a la conservación de su dignidad en donde busca ser valorado como persona en sus dimensiones humanas ⁴.

Referente a ello, en España, Silva et al.⁵, encontró en su investigación los siguientes resultados el 2015. El 60% de usuarios considera su percepción del cuidado humanizado medianamente favorable, 20% favorable y 20% desfavorable.

En el ámbito nacional, en el año 2016, Mejía et al.⁶, obtuvieron como resultado en su estudio que el 25% de pacientes considera aceptable su satisfacción del cuidado enfermero y el 75% demanda que los cuidados requieren ser mejorados.

A nivel de enfermería, en la teoría del cuidado humano de Jean Watson, lo define como: armonía de mente, cuerpo y alma que accederá trascender en el cuidado humanizado que es brindado por el profesional de enfermería en la práctica⁷. Como dice Urra et al.⁸, este cuidado es normado, destinado y estructurado para satisfacer las necesidades humanas para promover, mantener o recuperar la salud.

Por todo lo expuesto, la humanización de cuidados quiere decir enfocar nuestra atención en la relación humana. Esto es directamente hacia la persona y el trato digno de manera prioritaria que esta merece. La atención de enfermería debe ir más allá de aspectos tecnológicos y procedimientos asistenciales para poder así recuperar la dirección social cultural y humana, alejada de la rutina o

automatización, es fundamental la relación establecida con las personas que forma parte del objeto de nuestro cuidado o la manera en las que procedemos adecuadamente con cada individuo según su situación⁹.

Por el contrario, la deshumanización en áreas críticas distorsiona los valores del profesional enfermero, mecaniza procedimientos, crea temor, inseguridad, no conserva la dignidad aplicada al cuidado, ocasionando negligencias y dañando la imagen profesional.

Muchos de los problemas del cuidado humanizado de enfermería en el sector público son evidentes por ausencia de procesos de reformas en el sistema de atención en salud, con hacinamiento de pacientes, escasos recursos, “Adicionalmente al déficit en el número de profesionales, existiendo una inadecuada distribución de los mismos” ¹⁰.

Así también, en Colombia, en el año 2015, en la investigación desarrollada por Bautista et al.¹¹, obtuvieron como resultado que un 72% de los pacientes percibieron excelente comportamiento de cuidado humanizado, mientras el 25% con el resultado más bajo en disponibilidad para la atención y 3% con deficiente apoyo emocional, y empatía.

Por ello, Gonzales¹², detalla que para evaluar el cuidado humanizado es necesario contemplar las siguientes dimensiones: cualidades del hacer enfermero, la apertura de la comunicación y muy importante disposición a la atención.

En el servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue, se observa una distribución de pacientes por servicio que sobrepasa la cantidad permitida obligando a la enfermera trabajar sin calidad por falta de tiempo. En el área de

observación de medicina algunos profesionales por la demanda de pacientes centran su labor en lo procedimental, dejando de lado la atención humanizada, algunas funciones en lo mínimo se ven limitadas al incumplimiento del tratamiento en la hora indicada, posibles riesgos de caída en ambientes hacinados y otros cuasi eventos que dejan resultados negativos en la percepción del paciente.

La investigación es de importancia desde el punto de vista humano, permitirá analizar acerca de la percepción del cuidado que tiene los pacientes sobre enfermería con el fin de que las instituciones mejoren la prestación de servicio logrando una atención apropiada que busca el bienestar del usuario.

Por ende, el presente estudio se justifica para promover la atención de salud, esto implica un proceso en el cual los administradores de la institución modifiquen la planificación y distribución de recursos humanos con la finalidad de favorecer el cuidado del paciente. Así mismo concientizar que la atención debe ofrecerse en un marco de garantía de calidad competitiva que satisfaga tanto la demanda como también las necesidades del paciente ya que ellos son el eje principal porque son el punto de impulso para aumentar la calidad asistencial de los servicios hospitalarios como medidor de satisfacción.

Por el lado humano, los resultados del estudio serán de ayuda para sensibilizar al equipo de enfermería del servicio de emergencia que con el paso del tiempo se mecaniza y dejan de identificarse, como punto de apoyo moral en el cual los pacientes puedan contar.

Por el contexto anteriormente descrito planteo el siguiente problema de investigación. ¿Cuál es la percepción sobre el cuidado humanizado que brinda la

enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue, noviembre 2019?

Respondiendo la pregunta se formuló el siguiente Objetivo general: Determinar la percepción sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, noviembre 2019 y como Objetivos específicos: Identificar la percepción sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia en la dimensión: cualidades del hacer enfermero. Identificar la percepción sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia en la dimensión: apertura a la comunicación. Identificar la percepción sobre el cuidado humanizado de la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia en la dimensión: disposición a la atención.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo descriptivo, transversal, enfoque cuantitativo.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Pacientes adultos atendidos en tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue estuvo constituido por una población de 167 pacientes por mes, según datos de censo de pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital.

2.2.2. Muestra

El muestreo fue probabilístico simple, se empleó la fórmula para la estimación de una proporción en una población finita, obteniendo una muestra de 118 pacientes.

2.3. Criterios de selección

Pacientes adultos atendidos en tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

a) Criterios de inclusión:

- Pacientes lucidos orientados en persona, espacio y tiempo.
- Pacientes entre 18 y 60 años.
- Pacientes de permanencia > a 12 horas.

b) Criterios de exclusión:

- Pacientes que no hablen el idioma y no deseen participar.

2.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 32 ítems (Likert).

El instrumento que se utilizó fue “Percepción de los Comportamientos de Cuidado Humanizado en Enfermería PCHE Clinicountry, 3ª versión”, adaptado por González¹², en 2013, Bogotá, Colombia., el que permitió la evaluación de las características del cuidado humanizado de enfermería. Contiene tres dimensiones cualidades del hacer de enfermería, apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente y disposición para la atención. Consta de 32 preguntas con 4 alternativas, su tiempo de aplicación fue entre 30 a 40 minutos, a los pacientes que cumplían con los criterios establecidos.

Los puntajes que se utilizaron para medir el cuidado humanizado variaron según la respuesta marcada por el paciente, de las cuales fueron: “siempre”, “casi siempre”, “algunas veces” o “nunca”. Así mismo, se le dio una calificación de 1 a 4 por los 32 ítems.

El instrumento utilizado cuenta con confiabilidad y validez, con un Alfa de Cronbach de 0,96 y un índice de validez de contenido de 0,98 por expertos.

La escala para medir la percepción se distribuye de acuerdo a los puntos de corte determinados por el método de estratificación univariada de Dalenius y fueron los siguientes:

Medidas de percepción	Cualidades del hacer de enfermería	Apertura a la comunicación enfermera paciente	Disposición para la atención	Percepción total
Desfavorable	7 – 14	8 – 16	17 – 34	32 – 64
Medianamente favorable	15 – 21	17 – 24	35 -51	65 – 96
Favorable	22 – 28	25 – 32	52 – 68	97 – 128

La recolección de datos se realizó en el mes de noviembre del 2019 en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, se le hizo firmar un consentimiento informado a los pacientes antes de entregarle la encuesta, donde se le explicó a los pacientes los ítems.

2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el programa SPSS, lo cual, es un programa estadístico informático que permite realizar análisis estadísticos. Además, organiza y recodifica las variables y registros, realiza gráficos y análisis estadísticos. Los resultados fueron presentados en tablas.

2.6. Aspectos éticos

El trabajo de investigación cumplió con aspectos éticos establecidos. Fue evaluado por el Comité Ética de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Hipólito Unanue, cumpliendo con los requisitos del uso de códigos para anonimato y confiabilidad.

A su vez la participación de los pacientes fue de forma voluntaria, previo consentimiento informado.

Se consideró la confidencialidad de los datos recogidos manteniendo en anonimato. Así mismo, el estudio no comprometió la salud emocional, ni física de los participantes, fue aplicado por el investigador. Todo ello cumpliendo con respetar los cuatro principios éticos: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, en la ejecución del trabajo.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, noviembre 2019

CATEGORIA	N	%
Desfavorable	0	0
Medianamente favorable	18	15,3
Favorable	100	84,7
Total	118	100,0

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se evidencia que el 84,7% (100) de los pacientes presentan una percepción favorable sobre el cuidado humanizado brindado por la enfermera del tópico de medicina del servicio de emergencia, el 15,3% (18) presentan una percepción medianamente favorable y ninguno presentó una percepción desfavorable.

Tabla 2. Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia en la dimensión: cualidades del hacer enfermero en el Hospital Hipólito Unanue, noviembre 2019.

CATEGORIA	N	%
Desfavorable	0	0
Medianamente Favorable	24	20,3
Favorable	94	79,7
Total	118	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla muestra que el 79,7% (94) de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre el cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer enfermero, el 20,3% (24) presentaron una percepción medianamente favorable y ninguno presentó una percepción desfavorable.

Tabla 3. Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia en la dimensión: apertura a la comunicación en el Hospital Hipólito Unanue, noviembre 2019

CATEGORIA	N	%
Desfavorable	2	1,7
Medianamente Favorable	26	22,0
Favorable	90	76,3
Total	118	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tercera tabla nos muestra que el 76,3% (90) de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre el cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación, el 22% (26) presentaron una percepción medianamente favorable y el 1,7% (2) de los pacientes presentaron una percepción desfavorable.

Tabla 4. Percepción sobre el cuidado humanizado de la enfermera al paciente del tópico de medicina del servicio de emergencia en la dimensión: disposición a la atención en el Hospital Hipólito Unanue, noviembre 2019

CATEGORIA	N	%
Desfavorable	0	0
Medianamente Favorable	27	22,9
Favorable	91	77,1
Total	118	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la última tabla nos muestra que el 77,1% (91) de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre el cuidado humanizado en la dimensión disposición a la atención, el 22,9% (27) de los pacientes presentaron una percepción medianamente favorable y ninguno presentó una percepción desfavorable.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se evidenció que el 84,7% (100) de los pacientes presentan una percepción favorable sobre el cuidado humanizado brindado por la enfermera del tópico de medicina del servicio de emergencia, el 15,3% (18) presentan una percepción medianamente favorable y ninguno presentó una percepción desfavorable.

Los resultados obtenidos son diferentes al estudio de Olivera¹³ sobre “Cuidado humanizado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado, servicio de medicina del hospital general de Jaén, 2017”, donde un 55,1 % de los pacientes mostró una percepción regular sobre el cuidado humanizado, el 27,5 % de los pacientes obtuvieron una buena percepción y, por último, los pacientes que nunca percibieron un cuidado humanizado, fueron un 17,4 %.

Jean Watson en su teoría, busca el equilibrio entre la mente, el alma y el cuerpo y de la persona, lo cual se evidencia a través del cuidado brindado por el profesional de enfermería. Este cuidado consiste en priorizar la relación con la persona de tal manera se logre un trato digno hacia el paciente, esto consiste en no solo enfocarse en la enfermedad que padece, si no en tratar a la persona como un ser holístico, buscando la armonía entre sus dimensiones¹⁴.

En el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, encontramos que los pacientes perciben algunas veces el cuidado humanizado en la atención que brinda el profesional de enfermería esto puede deberse a que las atenciones están sujetas según la prioridad del estado del paciente, donde un paciente crítico, requerirá más demanda de atención si es comparado con un paciente que ingresa con funciones vitales estables. Además, a ello se agrega la alta demanda de la población que se atienden, lo cual no permite brindarle un cuidado humanizado a cada paciente, limitándose a dar atenciones que solo alivien los síntomas de la enfermedad, mas no facilita el crear el vínculo entre paciente y enfermero, los espacios reducidos que tampoco cumplen con las condiciones para ofrecer calidad de atención, todo ello no permite brindar un cuidado humanizado por parte del enfermero.

Con respecto al cuidado humanizado de la enfermera del tópico de medicina del servicio de emergencia en la dimensión cualidades del hacer enfermero, observamos que el 79,7% (94) de los pacientes presentaron una percepción favorable, el 20,3% (24) presentaron una percepción medianamente favorable y ninguno presentó una percepción desfavorable.

Los resultados son similares con el estudio de Rodríguez¹⁵, en el estudio “Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Trujillo 2016”, donde se obtuvo que nivel de cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia según las cualidades del hacer de enfermería, el 58,3% (70) fue alta, el 38,3% (46) fue media, y el 3,3% (4) fue baja.

En la dimensión cualidades del hacer de enfermería, se enfocan en los valores y atributos que posee el personal de enfermería para brindar un cuidado adecuado a la persona, donde se busca respetar las tradiciones y creencias del paciente. Se puede destacar en general una percepción positiva frente a las virtudes y valores que tiene el profesional enfermero como la comunicación asertiva, la empatía, la resistencia física y la respuesta oportuna al paciente¹⁶.

En el Hospital Hipólito Unanue, se observa que los pacientes perciben algunas veces el cuidado humanizado en la atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión cualidades del hacer del enfermero, debido a que la mayoría percibe que no se recibe un trato amable, no logran alcanzar la tranquilidad mediante el diálogo ni logran sentirse bien al momento de recibir el cuidado, y sobre todo sienten que no se están respetando sus creencias y valores.

En la dimensión apertura a la comunicación que brinda el enfermero se obtuvo que el 76,3% (90) de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre el cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación, el 22% (26) presentaron una percepción medianamente favorable y el 1,7% (2) de los pacientes presentaron una percepción desfavorable.

Estos resultados son diferentes al estudio de Olivera¹⁴ sobre “Cuidado humanizado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado, servicio de medicina del hospital general de Jaén, 2017”, donde el 44,9% (31) refieren tener una percepción mala sobre el cuidado humanizado, el 30,4% una percepción regular y con 24,6% (17) de los pacientes presentan una percepción buena.

En la dimensión apertura a la comunicación, es fundamental la interacción entre el paciente y el enfermero ya que ellos manifiestan sus necesidades que

poseen para aliviar la enfermedad, de tal modo que este proceso dinámico está enfocado en el dialogo y comprensión. La respuesta en diferente intensidad logra ser positiva y el paciente logra percibir que el enfermero emplea sus habilidades comunicativas como la escucha activa, amabilidad, empatía, propician un dialogo en donde la información es clara y dinámica¹⁷.

En el Hospital Hipólito Unanue, se observa que los pacientes casi siempre perciben el cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación en el cuidado que brinda el personal de enfermería, por lo tanto, se entiende que, a pesar de la demanda de pacientes, se está logrando la interacción entre el paciente y el enfermero, donde se le facilita el dialogo, logran aclararle sus inquietudes respondiendo sus preguntas, el profesional se identifican e indican los procedimientos a realizarle al paciente.

El cuidado humanizado en la dimensión disposición a la atención, se puede observar el 77,1% (91) de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre el cuidado humanizado en la dimensión disposición a la atención, el 22,9% (27) de los pacientes presentaron una percepción medianamente favorable y ninguno presentó una percepción desfavorable.

Los resultados son similares con el estudio de Rodríguez¹⁵, en el estudio “Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Trujillo 2016”, donde se obtuvo que el 50,8% de los pacientes tuvieron una percepción alta sobre el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión disposición para la atención, seguido con un 47,5% (57) presentaron una percepción media y el 1,7% (2) presentaron una baja percepción.

En la dimensión disposición para la atención, está enfocada en la actitud del profesional de enfermería para satisfacer la necesidad del paciente, no sólo en la administración de los tratamientos, sino que debe cubrir de manera oportuna sus necesidades, tanto emocionales como las físicas, de tal manera que los cuidados que se brinde logre mejorar su estado de salud¹⁸.

En el Hospital Hipólito Unanue, se observa que algunas veces los pacientes perciben el cuidado humanizado en la dimensión disposición a la atención en el cuidado que brinda el profesional de enfermería, por lo tanto, la mayoría de los pacientes sienten que no le dedican tiempo adecuado en su atención, no logran sentirse en confianza y por ende sienten que no satisfacen sus necesidades de manera oportuna, la alta demanda de paciente, no nos ayuda a brindarle una atención oportuna a cada paciente, por lo tanto en esta dimensión no se logra generar apoyo, serenidad y confianza.

Según la teórica Jean Watson, el cuidado enfermero debe de estar enfocado en preocuparnos por que la persona reciba un cuidado humanizado, en donde la armonía de la mente, cuerpo y alma. Y satisfaciendo sus necesidades humanas, promoverá, mantendrá o recuperará su salud¹⁹.

V. CONCLUSIONES

1. Los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue tienen una percepción favorable sobre el cuidado que brinda la enfermera.
2. La percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según la dimensión cualidades del hacer enfermero es favorable.
3. La percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según la dimensión apertura de la comunicación es favorable.
4. La percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según la dimensión disposición para la atención es favorable.

VI. RECOMENDACIONES

1. Implementar un programa de capacitación continúa dirigido al equipo de enfermería con respecto al cuidado humanizado y calidad de atención, para lograr una mejora en la atención que conlleve a una buena percepción por parte del paciente.
2. Mejorar el estímulo motivacional al profesional de enfermería, que compense la extenuante carga laboral que realiza y que muy pocas veces es reconocido.
3. Promover nuevas investigaciones en favor de mejorar la problemática del cuidado humanizado.
4. Implementar actividades dirigida al profesional de enfermería que fortalezcan sus habilidades interpersonales, comunicativa, empatía y practicar valores éticos que se enfoquen en el cuidado del paciente.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Coordinadora profundsorg. Suñol R. La calidad de la atención. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. 2013 [Recuperado 2 de abril citado el 4 de Abril del 2019]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/applications/DocumentLibraryManager/upload/HECTOR%20EDUARDO%20GONZALEZ%20DIAZ.doc>
2. J.Fhon S. Ramon S. Vergara. Revista URP: Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica. Lima. Cuid salud;3(1): 239-248 [Internet]. 2017 [Recuperado 2 de abril citado el 4 de abril del 2019]. Disponible en : http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/download/1421/1316/
3. Suñol R. La calidad de la atención. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. 2013 [Recuperado 5 de abril citado el 8 de abril del 2019]. Disponible en : https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf
4. Revista Cubana de Enfermería. Relación enfermera paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. [Internet]. 2016 [Recuperado 2 de mayo citado el 4 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
5. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería universitaria. [Internet] España. 2015 [Recuperado 16 de abril citado

- el 23 de abril del 2019]. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>
6. Mejía D., Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de las Mercedes [Internet]. Perú. 2016 [Recuperado 2 de marzo citado el 4 de marzo del 2019]. Disponible en :
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
 7. Pabón I, Cabrera C. La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. Revista Unimar. 45:31-35. [Internet]. 2008 [Recuperado 2 de marzo citado el 4 de Abril del 2019]. Disponible en :
<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/77>
 8. Urra E, Jara A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y enfermería. [Internet]. Chile. 2011; [Recuperado 5 de junio citado el 6 de junio del 2019]. XVIII (3):11-22. Disponible en:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002
 9. Ceballos P. Desde los ámbitos de enfermería, analizando el cuidado humanizado. Ciencia y enfermería [Internet]. Chile 2010; [Recuperado 4 de mayo citado el 6 de mayo del 2019]. Disponible en:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532010000100004
 10. Espinoza L, Huerta K, Pantoja J, Velásquez W, Cubas D, Ramos A. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Perú.

- Rev Ciencia y Desarrollo, 13:1-9 [Internet]. 2011 [Recuperado 9 de marzo citado el 11 de Abril del 2019]. Disponible en :
<http://repebis.upch.edu.pe/articulos/cienc.desarro/v13n0/a4.pdf>
11. Bautista M, Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3° y 4° nivel de atención [Internet]. Colombia 2015: Universidad Francisco de Paula Santander [Recuperado 20 de marzo citado el 23 de marzo del 2019]. Disponible en:
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/331>
 12. Gonzales O. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado Humanizado de Enfermería PCHE Clinicountry 3ª Versión” [Internet]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia-UNC; 2014 [Recuperado 16 de abril citado el 23 de abril del 2019]. Disponible en:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/46149/1/1110447614.2014.pdf>
 13. Olivera M, Cuidado humanizado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado servicio de medicina del Hospital General de Jaén [Internet]. 2019 [Recuperado 05 de agosto, citado el 17 de agosto del 2020]. Disponible en:
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2142>
 14. Guerrero R., Meneses M., Cruz M, et al., Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev. Enferm. Herediana [Internet]. 2016 [Recuperado 05 de agosto, citado el 17 de agosto del 2020]. 9(2):133-142. Disponible en:
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>
 15. Rodriguez A. Cuidado Humanizado Que Brinda La Enfermera En Emergencia Del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. [Internet]. Trujillo: Universidad Privada

Antenor Orrego; 2016 [Recuperado 05 de agosto, citado el 17 de agosto del 2020]. Disponible En:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2746/1/RE_ENFE_ADALILA.RODRIGUEZ_CUIDADO.HUMANIZADO_DATOS.PDF

16. Escobar B, Paravic. La transculturalidad, elemento esencial para mejorar la atención en salud y de enfermería. Revista electrónica. Enfermería Actual en Costa Rica [Internet]. Edición Semestral Nº. 32, Enero 2017 - Junio 2017 [Recuperado 05 de agosto, citado el 17 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n33/1409-4568-enfermeria-33-00073.pdf>
17. Alba A, Fajardo G, Tixtha E, Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. Enfermería Neurológica. [Internet] [Recuperado 05 de agosto, citado el 17 de agosto del 2020]. Vol. 11, No. 3: 138-141, 2012 Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>
18. Encolombia, revista de actualización es de enfermería. 10 No 4. Teoría del cuidado humanizado Jean Watson [Recuperado 05 de agosto, citado el 17 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/>
19. Watson J. Nursing: the philosophy and science of caring.: Colorado Associated University Press; Colorado [Internet] 1985. [Recuperado 05 de agosto, citado el 17 de agosto del 2020]. disponible en : <http://www.upcolorado.com/excerpts/9780870819797.pdf>

VII. ANEXOS

ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensión de la variable	Definición operacional	Indicadores	Escala
PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE LOS ENFERMEROS	La percepción es un proceso mental que tiene el paciente en forma de representaciones como conceptos e impresiones sobre el cuidado humanizado que brinda, se define como las acciones que realiza durante los cuidados al paciente mediante un conjunto de comportamientos (acciones) que realizan al proveer cuidados a los pacientes en el servicio de emergencias.	Cualidades del hacer de la enfermera	Se refiere a las cualidades y valores que caracterizan al personal de enfermería que brinda cuidado. En esta categoría se destacan aspectos como facilitar que el paciente experimente sensaciones de bienestar y confianza, logrando que perciba un vínculo respetuoso en la relación enfermera(o) – paciente.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser humano • Amabilidad • Tranquilidad • Ambiente de confianza • Tono de voz • Respeto a las creencias y valores • Cuidado con respeto. 	Ordinal
		Apertura a la comunicación enfermero	Esta categoría se refiere a la apertura por parte de quien brinda el cuidado, enfermera (o), a un proceso dinámico, fundamental para el crecimiento, que permiten la interacción con el sujeto de cuidado, paciente, a través de habilidades comunicativas que posibilitan la transmisión de una realidad y la interacción con la misma. Esta apertura se orienta a la escucha activa, al diálogo, a la presencia y la comprensión de quien es cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Aclarar inquietudes • Facilitar diálogo. • Explicación de procedimientos • Brindar indicaciones e información. 	Ordinal.
		Disposición para la atención.	Se refiere a la disposición que surge de ser sujeto de cuidado, que no se limita a un acto de observar sino que requiere en una inmersión en su realidad para descubrir sus necesidades y fortalecer el vínculo que los une en el cuidado.	<ul style="list-style-type: none"> • Interés • Aclarar dudas • Llamar por su nombre • Atención de necesidades básicas • Escucha activa • Cuidado cálido y delicado. • Respeto por las decisiones. 	Ordinal

ANEXO B: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Expongo que habiendo sido informado (a) debidamente por la presente investigación "PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA LA ENFERMERA AL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE NOVIEMNRE 2019" siendo de vital importancia participar para que el profesional de salud encargado aplique una encuesta y así contribuir con el trabajo de investigación presente.

Manifiesto:

Entender y estar conforme otorgando mi consentimiento para que sea realizada la encuesta a mi persona.

.....

Firma

**ANEXO C: INSTRUMENTO PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE
CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA (PCHE) Clinicountry – 3ª versión**

Apreciado(a) señor(a): A continuación, le presentamos un cuestionario que nos permitirá medir el cuidado que recibe por parte del profesional de enfermería. En frente a cada afirmación, marque con una X la respuesta que según su percepción corresponde, a la forma en que se presentaron estos comportamientos durante su atención en emergencia.

Nº	ITEM	S	CS	AV	N
1	Le hacen sentir como una persona				
2	Le tratan con amabilidad				
3	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su atención				
4	Le miran a los ojos cuando le hablan.				
5	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes.				
6	Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted				
7	El personal de enfermería le hace sentirse tranquilo (a), cuando esta con usted.				
8	Le generan confianza cuando lo (la) cuidan.				
9	Le facilitan el diálogo.				
10	Le explica previamente los procedimientos.				
11	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas.				
12	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle un procedimiento.				
13	Le dedican tiempo requerido para su atención.				
14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud.				
15	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado.				
16	Le llaman por su nombre.				
17	Le demuestran respeto por sus creencias y valores.				
18	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evaluación urinaria e intestinal).				
19	Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.				
20	Le manifiesta que está pendiente de su salud.				
21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.				
22	Responden oportunamente a su llamado.				
23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.				
24	Le escuchan atentamente.				
25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo.				
26	Le brindan un cuidado cálido y delicado.				
27	Le ayudan a manejar su dolor físico.				
28	Le demuestran que son responsables con su atención.				
29	Le respetan sus decisiones.				
30	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar.				
31	Le respetan su intimidad.				
32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.				

ANEXO D: PERMISO DE LA INSTITUCION PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

El Agustino, 19 de noviembre del 2019

CARTA N° 294 -2019-DG-OADI-N° 122 /HNHU.

Lic. Enf.

CHRISTYAN DISRRAELI FIZGERALD MONGE ESPINOZA

Investigador Principal

Presente.-

Ref. : a) Carta N° 188-2019-CIEI-HNHU
b) Memorando N° 020-2019-CIEI-HNHU

Exp. 34710

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y hacer de su conocimiento que, mediante el documento de la referencia a) y b), el Comité Institucional de Ética en Investigación comunica que, en sesión ordinaria de fecha 30/10/19 acordó **APROBAR** el Proyecto de Tesis titulado:

- **"Percepción del cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente en emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima 2019".**

En tal sentido y visto el expediente presentado, esta Dirección General **AUTORIZA** la ejecución del Proyecto de Tesis en mención.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "HIPÓLITO UNANUE"

M.C. LUIS W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
CNP N° 27423



docenciahnhu@gmail.com

Av. César Vallejo N° 1390
El Agustino - Lima 10 Perú
Telf. 362-7777 anexo 2202
(Fax) 476-0270

ANEXO E: FÓRMULA PARA LA ESTIMACIÓN DE UNA PROPORCIÓN EN UNA POBLACIÓN FINITA

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{(N - 1) E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

- N= Total de la población
- $Z_{\alpha/2}^2 = 1.96^2$ (ya que la seguridad es del 95%)
- $p = 50\%$ proporción esperada ($p=0.50$)
- $q = 1 - p$ (en este caso es $1 - 0.50 = 0.50$)
- E = error absoluto (en este caso deseamos un 5%)

Reemplazando los datos en la fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{(N - 1) E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 167}{(166) (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{160.38}{1.37}$$

$$n = 117.06$$

Redondeando: $n=118$