



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS SOBRE EL  
CUIDADO HUMANIZADO DE LOS ENFERMEROS EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN  
BAUTISTA DE HUARAL, MAYO 2019

PRESENTADA POR  
KATIA THALIA RODRIGUEZ NAGAO

TRABAJO ACADÉMICO

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

ASESOR

DRA. ENF. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA

LIMA, PERÚ

2020



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual**  
**CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



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

**TRABAJO ACADÉMICO  
PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS SOBRE EL  
CUIDADO HUMANIZADO DE LOS ENFERMEROS EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN  
BAUTISTA DE HUARAL, MAYO 2019**

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

**PRESENTADO POR:  
NOMBRES Y APELLIDOS  
ASESOR:  
LIC. KATIA THALIA RODRIGUEZ NAGAO**

**ASESOR:  
DRA. ENF. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS SOBRE EL  
CUIDADO HUMANIZADO DE LOS ENFERMEROS EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE  
HUARAL, MAYO 2019**

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**Asesor: DRA. ENF. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA**

**Miembros del jurado:**

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

**Vocal: DRA. ENF. NILDA ELIZABETH SALVADOR ESQUIVEL**

**Secretaria: MG. ENF. MÓNICA RICARDINAESPINOZA NARCISA**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por bendecirme y guiarme a superar las dificultades. A mi esposo y mis hijos, quienes me acompañan en mi desarrollo profesional. A mis padres, por confiar en mí y apoyarme en todo momento. Por último, a mi querida amiga Zugely, quien me impulso a iniciar juntos nuestra especialidad, un abrazo al cielo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Universidad San Martín de Porres por haberme aceptado ser parte de esta familia académica y abierto mis puertas para lograr alcanzar el grado de licenciada especialista, así también a sus docentes que brindaron sus conocimientos e incentivando a la investigación.

A mi asesora, Dra. Ysabel Carhuapoma Acosta, por guiarme durante el desarrollo de mi trabajo con mucha paciencia y sabiduría.

A las autoridades del Hospital San Juan Bautista de Huaral por permitirme realizar el trabajo de investigación en la institución.

A los pacientes que aceptaron participar en la encuesta por su tiempo y colaboración.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO .....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	8
2.1. Diseño metodológico.....	8
2.2. Población y muestra.....	8
2.3. Criterios de selección .....	9
2.4. Técnicas de recolección de datos .....	9
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	11
2.6. Aspectos éticos .....	11
III. RESULTADOS .....	13
IV. DISCUSIÓN.....	17
V. CONCLUSIONES .....	24
VI. RECOMENDACIONES .....	25
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
VII. ANEXOS .....	31



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de los enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019.....	13
Tabla 2. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer del enfermero en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019.....	14
Tabla 3. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermero - paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019.....	15
Tabla 4. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019.....	16

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado de los enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral. Mayo 2019. **Metodología:** Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 299 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:** del 100% (299), de los pacientes el 63,5% (190) algunas veces perciben que el cuidado que brindan los enfermeros es humanizado, seguido por un 22,7% (68) que casi siempre lo perciben; un 7,0% perciben que siempre se da; y por último un 6,7% de los pacientes refieren que nunca perciben. En la dimensión de las cualidades del hacer de enfermería 42,5% (127) de los pacientes perciben que se da casi siempre el cuidado. En la dimensión sobre la apertura de la comunicación enfermero – paciente 46,8% (140) de los pacientes perciben que casi siempre se dan. En la dimensión de la disposición para la atención que brinda los enfermeros 57,5% (172) en gran mayoría refieren que se da algunas veces. **Conclusión:** un alto porcentaje de los pacientes perciben algunas veces el cuidado humanizado de los enfermeros.

**Palabras claves:** Percepción, Cuidado, humanizado, Emergencia.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the perception of adult patients about the humanized care of nurses in the emergency service of the San Juan Bautista Hospital in Huaral. May 2019. **Methodology:** Quantitative, descriptive, cross-sectional study. The sample consisted of 299 patients. The technique was the survey and the instrument the questionnaire of PCHE 3rd version, adapted by Oscar J. González H. in 2013, Bogotá, with a Cronbach Alpha of 0.96. **Result:** of 100% (299), of the patients 63.5% (190) sometimes perceive that the care provided by nurses is humanized, followed by 22.7% (68) who almost always perceive it; 7.0% perceive that it always occurs; and finally 6.7% of patients report that they never perceive. In the dimension of nursing qualities 42.5% (127) of patients perceive that care is almost always given. In the dimension on the opening of the nurse-patient communication 46.8% (140) of the patients perceive that they almost always occur. In the dimension of the provision for care provided by nurses 57.5% (172) mostly refer that it is sometimes given. **Conclusion:** A high percentage of patients sometimes perceived the humanized care of nurses.

**Keywords:** Perception, Humanized care. Emergency

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad y seguridad de la atención es considerada prioridad a nivel mundial. La atención que se brinda a los pacientes debe cumplir con los estándares internacionales que le permitan garantizar la calidad y seguridad, y, además protege de riesgos al sistema de salud para lograr una mejor atención es importante que el personal de salud se comprometa a trabajar en equipo de manera interdisciplinaria<sup>1</sup>.

La Organización Mundial de la Salud nos dice que la calidad está establecida por estándares de intervenciones que brindan seguridad y además contribuye en la capacidad de producir un impacto positivo en la moralidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición<sup>2</sup>.

La Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud reconoce que los profesionales de enfermería son encargados de brindar servicios de salud a través de sus cuidados que están dirigidos a la persona, familia y comunidad<sup>3</sup>.

En el caso del profesional de enfermería, el cuidado es la esencia que lo caracteriza, estas atenciones es la unión entre las acciones intersubjetivas y transpersonales que permiten preservar y proteger la humanidad en los pacientes

y también le ayuda a encontrar un significado a la enfermedad, desconsuelo y dolencia que contribuya en la adquisición de su independencia en la mejora su estado de salud<sup>4</sup>.

El cuidado humanizado representa una guía en la práctica profesional ya que brinda conciencia en el cuidado, y establece una fuerte relación entre enfermero y paciente, basado en valores humanísticos que permite cubrir las necesidades de los pacientes y ayudar a mejorar su estilo de vida. Esto consiste en ver al ser humano como una unión entre mente, cuerpo y espíritu y brindar un cuidado holístico que no solamente se limite en curar la enfermedad, ya que este ser requiere escucha, dedicación, respeto y empatía por parte del profesional de enfermería. Sin embargo, si comenzamos a deshumanizarnos, nos volveríamos metódicos y técnicos. Lo cual crea una brecha entre el enfermero y el paciente, sin armonía no se lograría el propósito deseado, por tal razón no se estaría brindando protección, no se lograría mantener la dignidad de la persona, su seguridad y ni su equilibrio interno.

La deshumanización del cuidado se está dando debido al modelo de prestación de servicios, esto se debe a que enfocan en el sistema económico, en regirse a una norma administrativa en la que los enfermeros deben cumplir para satisfacer a la institución y no a los pacientes, además, las atenciones enfocadas en la fisiopatología, está haciendo que el profesional de enfermería relacione el cuidado como una acción cotidiana, lográndose alejar de sus valores humanísticos, tales que perjudica la esencia del cuidado.

Jean Watson<sup>5</sup>, autora de “La teoría del cuidado humanizado”, sostiene que el cuidado está constituido a base de valores humanos, espirituales y transpersonales, como la amabilidad, el altruismo y el amor propio y por los demás, en la cual el profesional de enfermería tiene como objetivo facilitar que la persona alcance un equilibrio el alma, la mente y el cuerpo. Este cuidado tiene un fundamento ético que evita el riesgo de deshumanización del cuidado.

La teoría de Watson está constituida por nueve categorías de los cuales nos enfocaremos según el instrumento que se utilizó en las siguientes: Cualidades del hacer del enfermero, Apertura a la comunicación, Disposición para la atención. En la primera dimensión sobre cualidades del hacer del enfermero se refiere a las cualidades y virtudes que posee el profesional de enfermería en cuanto al cuidado brindado, como la amabilidad, calidez, confianza, delicadeza, respeto, humanidad. En la segunda, sobre Apertura a la comunicación hace referencia a la dinámica e interacción entre el paciente y la enfermera, como el diálogo, la escucha activa, la comprensión. En la última, sobre Disposición para la atención, es la habilidad del enfermero que le permite identificar las necesidades del paciente con el fin de brindarle comodidad, tiempo y atención oportuna<sup>6</sup>.

Actualmente, el sistema de salud se encarga de brindar a los usuarios información sobre sus derechos como pacientes, en el que exigen al profesional de salud asegurar el buen trato al usuario. Siendo el profesional de enfermería quien acompaña al ser humano, en la que brinda la ayuda necesaria y cuidados que le faciliten la adaptación y además fomentan su propio cuidado, permitiendo la participación conjunta de sus familiares. Hoy en día, los pacientes exigen el

cumplimiento de sus derechos en la que reclaman una atención digna de salud donde le traten con respeto<sup>7</sup>.

El cuidado humanizado demanda de compromiso ético por parte del equipo de salud, para que el paciente alcance a mejorar su estado de salud, a través de una atención cálida, oportuna y afectiva, logrando esta manera obtener una percepción adecuada en relación al cuidado humanizado. La percepción de cuidado es definida como la interpretación mental que obtiene el paciente en el momento de la interacción con el enfermero quien le brinda sus atenciones, de tal manera que se busca que la percepción del cuidado realce y fortalezca la independencia del cuidado en el paciente.

Guerrero et al.<sup>9</sup>. Callao, 2015, demostró que el Cuidado Humano que ofrece los enfermeros es regular en un 52%, mientras que en un 26% es alto.

Miranda et al.<sup>10</sup>, en Chile, 2014, encontró que el 86% de los pacientes hospitalizados consideran que siempre reciben un trato humanizado, el 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado.

La deshumanización del cuidado hace exista una brecha desconfianza e incomodidad en los pacientes en relación a la atención percibida por el enfermero, por lo tanto, la persona que es atendida se siente desprotegido, temeroso, intranquilo ya que piensa que no recibe un trato digno, que no respetan sus ideas y que no le prestan atención, por lo que van adquiriendo una percepción negativa de los cuidados del enfermero.

El estudio es relevante para el departamento de enfermería del hospital donde se desarrolló la investigación; porque sus resultados permitirán evaluar cómo la población atendida observa el trabajo de la enfermera en el ámbito asistencial. Y de esta manera proponer acciones para la mejora de la calidez y calidad de la atención al paciente.

Además, contribuirá a generar conocimientos de cómo se está realizando la atención integral, y evaluar si se encuentra presente el aspecto espiritual, transpersonal y humano en la práctica clínica de los enfermeros que ejercen en el servicio. Así también, busca sensibilizar al equipo de enfermería sobre la importancia que tiene el brindar cuidados humanizados en base a conocimientos considerando como ser humano.

En la actualidad el paciente tiene conocimiento sobre su derecho con la difusión de la ley N° 29414 de los derechos del Usuario en la cual se le resalta respetar su dignidad, recibir un cuidado humanizado, a ser informado y que se respete su privacidad<sup>11</sup>.

En el artículo 2, de la Ley del Trabajo de la enfermera(o), N°27669<sup>12</sup>, indica que, como profesional de la Ciencia de la Salud, la enfermera participa en la prestación de los servicios de salud Integral, de manera científica, tecnológica, sistemática y humanística, brindando sus atenciones en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud que están dirigidas a la persona, la familia y la comunidad.



En el servicio de emergencias del Hospital de Huaral se observa que existe un porcentaje mínimo de profesionales de enfermería que centran sus actividades en lo procedimental, dejando de lado la atención humanizada. En la sala de espera se realiza algunas entrevistas a los pacientes donde algunos manifiestan que no le explican los procedimientos, apenas les miran a los ojos, que los profesionales vienen molestos o serios a trabajar, no le brindan una cálida sonrisa, no le generan confianza, hasta se cohiben en preguntar sobre los medicamentos que reciben por temor a que no le respondan y entre otros. Además de la existencia de buzón de quejas y libros de reclamaciones que solicitan los usuarios en caso de sentirse privado de sus derechos.

El Hospital de Huaral cuenta con la Unidad de calidad, quien se encarga de gestionar de cualquier queja o reclamo presentado por los pacientes en el libro de reclamaciones, ellos realizan una vez al año una encuesta que mide la satisfacción del usuario y lo realizan en los diferentes servicios del hospital. El departamento de enfermería cuenta con un Comité de ética quien se encarga de capacitar al personal sobre el cuidado humanizado según cada servicio lo solicite. Hasta la actualidad solo hay 5 reclamos presentados en el libro, según manifiestan en el Departamento de Enfermería.

Ante esta realidad se enuncia el siguiente problema: ¿Cuál es la percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado de los enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista, Huaral, mayo 2019?

Respondiendo la pregunta se formuló el siguiente Objetivo general: Determinar la percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado de

los enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019 y como Objetivos específicos: Identificar la percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer del enfermero. Identificar la percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente. Identificar la percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Diseño metodológico**

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

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población**

La población de estudio estuvo constituida por el total de pacientes que recibieron atención en el Servicio de Emergencia, tópico de Medicina del Hospital San Juan Bautista de Huaral que, según datos de la Oficina de Estadística de dicho hospital del año 2018, tuvo un promedio de 1331 atenciones mensuales.

#### **2.2.2. Muestra**

El muestreo fue probabilístico simple, con una muestra de 299 pacientes, se utilizó la fórmula para la estimación de una proporción en una población finita. (ANEXO E)

### **2.3. Criterios de selección**

Paciente adulto atendido en el Servicio de Emergencia adulto del Hospital San Juan Bautista, Huaral.

#### a) Criterios de Inclusión

- Pacientes atendidos en el tópico de medicina.
- Pacientes lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes que se comprometan a participar voluntariamente en la investigación.
- Pacientes con 18 años a 60 años.
- Pacientes con una permanencia aproximada de 3 a 12 horas en el tópico de medicina.

#### b) Criterio de Exclusión

- Pacientes inconscientes y/o con alteración del sistema neurológico.

### **2.4. Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario “Percepción de los comportamientos de Cuidado Humanizado en Enfermería PCHE Clinicountry 3ª versión” adaptado por Oscar J. González H. en 2013, Bogotá, Colombia. El instrumento fue creado por un grupo de enfermeras en Bogotá en el año 2001, al inicio contaba con 50 ítems, en las cuales se consideraban las 9

categorías descrito en la teoría de Watson, luego en el año 2008 es modificado por Sonia Estipia, creándose así la segunda versión del instrumento, donde contaba con 32 ítems.

El instrumento es válido y confiable para su aplicación, se encuentra disponible para la comunidad científica a nivel nacional e internacional, el cual nos permite evaluar las características de atención humanizada de enfermería. Cuenta con índice de validez de contenido de 0,98 por expertos y es confiable ya que tiene 0,96 de Alfa de Cronbach.

La percepción del cuidado humanizado general se evaluó considerando lo siguiente: Nunca (32 – 95); Algunas veces (96 – 111); Casi siempre (112 – 120); Siempre (121 – 128).

Dimensión: Cualidades del hacer de enfermería, esta categoría incluye 7 ítems: Nunca (7 – 19); Algunas veces (20 – 24); Casi siempre (25 – 26); Siempre (27 – 28).

Dimensión: Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente, esta categoría incluyen 8 ítems: Nunca (8 – 20); Algunas veces (21 – 26); Casi siempre (27 – 29); Siempre (30 – 32).

Dimensión: Disposición para la atención, estas categorías incluyen 17 ítems: Nunca (17 – 49), Algunas veces (50 – 58); Casi siempre (59 – 64); Siempre (65 – 68).

La recolección de datos se realizó en el mes de mayo del 2019, en el servicio de medicina de emergencia en el hospital San Juan Bautista de Huaral, se acudió diariamente en los diferentes turnos de mañana, tarde

noche de manera variada, donde se le explicó a los pacientes los ítems durante 5 minutos y se consideró 20 minutos por el cuestionario.

## **2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Se empleó el programa SPSS para el procesamiento de la información, que es una herramienta de trabajo de datos para el análisis estadístico. Después de digitar los registros en la base de datos fueron procesados para determinar la frecuencia y porcentajes, los resultados se mostraron en tablas para el análisis e interpretación.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la realización de la presente investigación bajo los principios bioéticos, el plan de trabajo fue aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres.

El plan de trabajo fue aprobado por el Hospital San Juan Bautista de Huaral con la autorización del consentimiento del objetivo en estudio.

Los principios que orientan la presente investigación son:

- Principio de autonomía: se respetó la decisión de los participantes en la participación, a través del documento: consentimiento informado.
- Principio de beneficencia: se le brindó información correspondiente a cada paciente para el llenado del instrumento y, además se respetó su confidencialidad de sus respuestas.

- Principio de no-maleficiencia: Los pacientes tuvieron la oportunidad de participar según el criterio de inclusión.
- Principio de justicia: a todos los usuarios se les explicó sobre el instrumento y se les dio su tiempo correspondiente para responder.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de los enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019

<b>CATEGORIA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	20	6,7
Algunas veces	190	63,6
Casi siempre	68	22,7
Siempre	21	7,0
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla podemos observar que del 100% (299), un alto porcentaje de pacientes perciben algunas veces el cuidado humanizado que brindan los enfermeros con 63,6% (190), seguido por un 22,7% (68) que casi siempre la perciben, un 7,0% lo perciben siempre, y por último un 6,7% de los pacientes refieren nunca percibir el cuidado humanizado.



**Tabla 2.** Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019

<b>CATEGORIA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	2	0,7
Algunas veces	123	41,1
Casi siempre	127	42,5
Siempre	47	15,7
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión podemos observar que 42,5% (127) de los pacientes casi siempre perciben las cualidades del hacer de enfermería, sin mucha diferencia, el 41,1% (123) algunas veces perciben, de los usuarios que siempre perciben se registra 15,7% (47) y por último el porcentaje que nunca perciben la calidad de hacer de enfermería es de 0,7% (2).

**Tabla 3.** Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión de Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019

<b>CATEGORIA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0
Algunas veces	108	36,1
Casi siempre	140	46,8
Siempre	51	17,1
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

En esta segunda dimensión, podemos observar que existe un alto porcentaje con 46,8% (140) de los pacientes que casi siempre perciben la Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente, un 36,1% (108) algunas veces perciben, y por último, un porcentaje bajo que siempre percibe la apertura a la comunicación del enfermero, pertenece a un 17,1 %, (51).

**Tabla 4.** Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención del enfermero en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019

<b>CATEGORIA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	49	16,4
Algunas veces	172	57,5
Casi siempre	52	17,4
Siempre	26	8,7
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

En esta presente tabla, en la última dimensión sobre la disposición para la atención que brinda los enfermeros 57,5% (172) algunas veces lo perciben, un 17,4% (52) registran que casi siempre lo perciben, seguido con 16,4% (49) que nunca lo perciben y por último un porcentaje bajo con 8,7% (26) afirman que siempre perciben esta dimensión.

#### IV. DISCUSIÓN

Se encontró que del 100% (299) de la población, un alto porcentaje de pacientes algunas veces perciben el cuidado humanizado que brindan los enfermeros con 63,6% (190), el 22,7% (68) casi siempre perciben el cuidado humanizado, seguido por 7% (21) que manifiestan que siempre lo perciben y, por último, sin mucha diferencia, un 6,7% (20) de los pacientes refieren nunca percibir el cuidado humanizado.

Los resultados obtenidos son diferentes a la tesis “Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de observación del hospital de emergencias Casimiro Ulloa, 2015” de Ventocilla<sup>13</sup> en donde se obtuvo: 83% (20) determinan que siempre percibieron el cuidado humanizado que brindan los enfermeros, 13% (3) casi siempre percibieron y por último 4% (1) algunas veces percibieron. Como también, Monje et al.<sup>9</sup> sobre: Percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre 2014, Chile, concluyeron que: el 86% (147) de los pacientes siempre perciben el cuidado humanizado de los enfermeros, el 11, 7% (20) casi siempre perciben, seguido por un 1,8% (3) que algunas veces perciben y un 0,6% (1) nunca perciben el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

Para Watson<sup>14</sup> el cuidado es la esencia de enfermería y una disciplina fundamental de la profesión. Ella, promueve a crear una conexión espiritual que ayude a ponerse en el lugar del otro para mantener vivo el sentido de la humanidad

y que nos permita identificarnos como tal. El cuidado humanizado ayudará al paciente en su conservación de su dignidad. Por tal motivo es importante ponerse en el lugar de otro para poder brindar un cuidado óptimo.

De los resultados encontrados en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista, un alto porcentaje de los pacientes perciben que el profesional de enfermería brindan algunas veces el cuidado humanizado, esto pueden deberse posiblemente por la rutina diaria y metódica, en la que el personal de enfermería se enfoca en curar la enfermedad dejando de lado la parte humana de la persona, por demanda de pacientes que no permite interactuar y crear un vínculo con el paciente en donde la atención es limitada y rápida, por los avances de la tecnología que muchas veces reemplaza a la calidez humana, dichos factores causan que los pacientes tengan una percepción negativa sobre el cuidado captado por el profesional de enfermería.

Muchas veces una tierna sonrisa, una pregunta sencilla sobre su estado de salud, anímico, emocional, una escucha activa, una comprensión, ayuda en brindar un cuidado humanizado, fortalece el vínculo entre el enfermero – paciente y facilita en su proceso de enfermedad y recuperación.

En la dimensión cualidades del hacer de enfermería podemos observar que 42,5% (127) de los pacientes casi siempre perciben, sin mucha diferencia, el 41,1% (123) algunas veces perciben, de los usuarios que siempre perciben se registra 15,7% (47) y por último el porcentaje que nunca perciben la cualidad de hacer de enfermería es de 0,7% (2).

Este resultado se diferencia con el estudio de Rodríguez<sup>15</sup> Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del Hospital Víctor Lazarte

Echegaray, Trujillo 2016, según la dimensión de cualidades del hacer de enfermería, el 58.3% (70) es alta, el 38.3% (46) es media, y el 3.3% (4) es baja.

También se diferencia con el estudio de Monje<sup>9</sup> sobre: Percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre 2014, Chile, en la dimensión cualidades del hacer del enfermero concluyeron que: del 100% (171), el 79,5% (136) de los pacientes siempre perciben, un 17, 5% (30) casi siempre perciben, seguido por 1,8% (3) y sin mucha diferencia 1.2% (2) nunca perciben.

En relación a los indicadores de la dimensión cualidades del hacer de enfermería se obtuvo que el 71,2% (213) de los pacientes perciben que siempre la enfermera le hacen sentir como persona, esto se refiere a que los profesionales de enfermería lo tratan con respeto y lo llaman por su nombre o apellido, el 60,9% (182) de los pacientes perciben que siempre le genera confianza cuando el profesional de enfermería lo cuidan, debemos recalcar que el profesional de enfermería lo observa y pregunta sobre la evolución de su enfermedad y hasta su recuperación, por otro lado 53,5% (160) de los pacientes casi siempre perciben que le explican los cuidados usando un tono de voz pausado, es importante siempre explicarle e informar al paciente sobre el procedimiento que se le está realizando, el 45,2% (135) de los pacientes casi siempre perciben que le demuestran respeto por sus creencias y valores, por último el 5,4% (16) de los pacientes algunas veces perciben que le explican los cuidados usando un tono de voz pausado, el 5% (15) de los pacientes algunas veces perciben que le demuestran respeto por sus creencias y valores, los pacientes que acuden al tópico son procedentes de diferentes lugares por eso debemos respetar sus costumbres y religiones, además,

es importante conocerlos para ayudar a mejorar la interacción entre el enfermero y paciente.

La teoría transcultural de Leininger<sup>16</sup> nos describe a la persona como un ser integral que está vinculado a su cultura y a su estructura social en el que el cuidado del profesional de enfermería se rige en el conocimiento y respeto de sus tradiciones para lograr el bienestar del paciente.

En la segunda dimensión sobre la apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente, encontramos que existe un alto porcentaje con 46,8% (140) de los pacientes que casi siempre perciben, un 36,1% (108) algunas veces perciben y, por último, un porcentaje bajo con un 17,1 %, (51) que siempre percibe la apertura a la comunicación del enfermero.

Estos resultados son diferentes a los encontrados por Aliaga et al.<sup>17</sup> en el estudio: “Percepción de paciente sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en el servicio de medicina interna del hospital Regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2017, donde se encuentra que del total de 100% (92) de los pacientes que perciben la comunicación enfermera(o) – paciente, es mala el 73% (67), regular el 24.30% (22), buena el 2.70% (3) y excelente el 0%.

Así mismo, se difiere con el estudio de Moscoso<sup>18</sup> en la “Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017”, en donde se encontraron en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente el 75.0% (45) de los pacientes encuestados tiene una percepción regular del cuidado

humanizado, un 18.3% (11) pacientes tiene buena percepción y un 6.7% (4) pacientes tiene una mala percepción del cuidado humanizado.

En relación a los indicadores de la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente, se observa que el 54,5% (163) de los pacientes siempre perciben que le responden con seguridad y claridad a sus preguntas, el enfermero utiliza términos adecuados para que el paciente pueda comprender, el 53,8% (161) siempre perciben que le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes, al desconocer sobre su estado de salud, el enfermero ayuda a aclarar sus dudas y disminuir la ansiedad en el paciente, luego, el 57,5% (172) casi siempre perciben que le indican su nombre y cargo antes de realizarle un procedimiento, la presentación de la persona quien le atiende es muy importante para crear confianza en la atención, el 49,8% (149) casi siempre perciben que facilitan el diálogo, la comunicación permite reconocer su malestar en el paciente, y por último, el 9,7% (29) algunas veces perciben que le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud, debemos facilitar en brindarle información adecuada al paciente para que pueda analizar su estado de salud, el 6,4% (19) algunas veces perciben que la enfermera le dan indicaciones sobre su atención cuando el paciente lo requiere según su situación de salud, debemos ayudar a conservar la calma en el paciente sobre su estado de salud.

Para Peplau, las intervenciones de enfermería son procesos interpersonales terapéuticos y significativos para la persona, por lo tanto, los cuidados tenían que ser personalizados y fortalecer el vínculo enfermera paciente. Para que se logre esto es importante que la enfermera logre desarrollar habilidades comunicativas para un mejor entendimiento<sup>19</sup>.



Los resultados obtenidos sobre la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención que brinda los enfermeros el 57,5% (172) de los pacientes algunas veces lo perciben, un 17,4% (52) registran que casi siempre lo perciben, seguido con 16,4% (49) que nunca lo perciben y por último un porcentaje bajo con 8,7% (26) afirman que siempre perciben esta dimensión.

Los resultados diferencian con el estudio de Rodríguez<sup>16</sup> Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2016, según la dimensión de disposición para la atención de enfermería, el 50.8% (61) es alta, el 47.5% (57) es media, y el 1.7% (2) es baja.

También se diferencia con el estudio de Moscoso<sup>18</sup> en la “Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017”, en donde se encontraron en la dimensión disposición para la atención el 71,1% (43) de los pacientes encuestados tiene una percepción regular del cuidado humanizado, un 18.3% (11) pacientes tiene buena percepción y un 10% (2) pacientes tiene una mala percepción del cuidado humanizado.

En relación a los indicadores de disposición para la atención de enfermería, se observa que el 49,2% (147) de los pacientes siempre perciben que le muestran interés por brindarle comodidad durante su estancia en el servicio, el tópico cuenta con un ambiente cómodo para el paciente durante su estancia en emergencia, el 42,5% (127) perciben que siempre le llaman por su nombre, el enfermero identifica al paciente a quien le brindará la atención, con un porcentaje más alto el 59,2% (177) casi siempre perciben que le ayudan a aliviar su dolor físico, los pacientes

reconocen que le brindan la terapéutica necesaria para calmar, el 58.9% (176) casi siempre perciben que le respetan sus decisiones, seguido por el 16,7% (50) de los pacientes algunas veces perciben que le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal), debemos facilitar en satisfacer las necesidades básicas, el 15,1% (45) algunas veces perciben que la enfermera le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento, se debe preguntar y escuchar al pacientes para que pueda incrementar la confianza, y por último, el 2% (6) nunca perciben que le escuchan atentamente y ni que le indican que cuando requieran algo, les pueda llamar al profesional de enfermería, y con el mismo porcentaje de 2% (6) nunca perciben que tampoco le indican que cuando requiera algo le puede hacer un llamado, debemos estar atentos al llamado y cubrir sus necesidades, de esta manera generar confianza en el paciente.

Según Henderson, la persona necesita de asistencia médica para preservar su salud, por lo tanto, el profesional de enfermería a través de sus cuidados busca la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona. Y para que esto sea posible se requiere que la enfermera reconozca sus necesidades básicas para poder brindar de manera oportuna sus atenciones<sup>20</sup>.

## V. CONCLUSIONES

1. Se identificó que un alto porcentaje de los pacientes perciben algunas veces el cuidado humanizado de los enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista.
2. Existe una mayor frecuencia de pacientes que casi siempre perciben las cualidades de enfermería en relación a que siempre le hacen sentir como persona y siempre le genera confianza cuando lo cuidan.
3. La mayor cantidad de pacientes casi siempre perciben la apertura a la comunicación enfermero – paciente en relación a que casi siempre le indican el cargo antes de realizarle un procedimiento, siempre le responden con seguridad y con claridad a sus preguntas.
4. Existe un porcentaje significativo de pacientes que algunas veces perciben disposición para la atención del enfermero en relación a que siempre le muestran interés por brindarle comodidad durante su estancia en el servicio o que le llamen por su nombre.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la jefa del departamento de enfermería considerar en su Plan Operativo Anual, capacitaciones al profesional de enfermería sobre cuidado humanizado y talleres de sensibilización para analizar los resultados de la investigación y establecer acciones de mejora.
2. Se recomienda a la comunidad científica realizar un estudio para identificar los factores que influyen en el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería.
3. Realizar talleres para los profesionales de enfermería sobre comunicación efectiva, orientado a mejorar la calidad de atención al paciente.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente Versión 1.1. [Internet]. Ginebra: OMS; 2009. [consulta el 11 de enero de 2019]. Disponible en:  
  
[https://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps\\_full\\_report\\_es.pdf](https://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf)
2. Cartuche M. Ética en la práctica clínica de estudiantes de enfermería en relación a la calidad del cuidado enfermero. Repositorio Universidad Nacional de Loja [Internet] Ecuador. 2017. [consulta el 11 de enero de 2019]. Disponible en:  
  
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18692/1/TESIS%20%20MARJORIE%20CARTUCHE.pdf>
3. Organización Panamericana de Salud. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. [consulta el 11 de enero de 2019]. Disponible en:  
  
[https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_topics&view=article&id=189&Itemid=40855&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_topics&view=article&id=189&Itemid=40855&lang=es)
4. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Revista Cubana de enfermería. [Internet]. 2015 [consulta el 20 de enero de 2019]. Disponible en:  
  
<http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>

5. Abades M. Los cuidados enfermeros en los centros geriátricos según modelo de Watson. Rincón científico [Internet]. Madrid 2007 [consulta el 20 de enero de 2019]. Disponible en:  
  
<http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v18n4/176rincon.pdf>
6. Gonzales HO. 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 [Citado el 24 de agosto de 2019]. Disponible en:  
  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/46149/1/1110447614.2014.pdf>
7. Pabón I, Cabrera C, La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. Revista Unimar. [Internet] 2008 [consulta el 11 de enero de 2019]; 45:31-35. Disponible en:  
  
<http://www.umariana.edu.co/RevistaUnimar/index.php/revista-unimar-no-45/653-la-humanizacion-en-el-cuidado-de-pacientes-para-lograr-una-atencion-de-alta-calidad>
8. Grupo de cuidado. Avances conceptuales del Grupo de Cuidado. En: Dimensiones de cuidado. Bogotá: Unibiblos. [Internet] Colombia 1998 [consulta el 11 de enero de 2019]; 4 –13. Disponible en:  
  
<file:///C:/Users/alberto/Downloads/AVANCES%20CONCEPTUALES%20DEL%20GRUPO%20DE%20CUIDADO.pdf>
9. 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 [Consultado el 30 de setiembre del 2018]. 9(2):133-142. Disponible en:

<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>

10. Monje P, Miranda P, Oyarzun J, Seguel F, Flores E, et al. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Ciencia y Enfermería [Internet]. 2018 [Consultado el 30 de setiembre del 2019]; 24 Disponible en:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>

11. El presidente del congreso de la república. Ley N° 29414. Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. El peruano. [Internet]. 2 de octubre del 2009. [Consultado el 30 de agosto del 2019] 403647. Disponible en:

<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29414.pdf>

12. El presidente del congreso de la república. Ley N° 27669. Ley Del Trabajo De La Enfermera (O). [Internet]. Lima, 31 de enero del 2002. [Consultado el 30 de agosto del 2019] Disponible en:

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283347/255120\\_L27669-2002.pdf20190110-18386-10ktmlrp.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283347/255120_L27669-2002.pdf20190110-18386-10ktmlrp.pdf)

13. Ventocilla F. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Observación del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa. [Internet]. UNMSM; 2015 [Consultado el 30 de setiembre del 2018]. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6302/Ventocilla\\_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6302/Ventocilla_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

14. Watson J. Nursing: the philosophy and science of caring. Colorado: Colorado Associated University Press; 1985. Philadelphia: F.A. Davis Company; [Internet]. 2005. [consulta el 11 de enero de 2019]. Disponible en:

<http://www.upcolorado.com/excerpts/9780870819797.pdf>

15. Rodriguez A. Cuidado Humanizado Que Brinda La Enfermera En Emergencia Del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. [Internet]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016 [Consultado El 30 De Setiembre Del 2019]. Disponible En:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2746/1/RE\\_ENFE\\_ADALILA\\_RODRIGUEZ\\_CUIDADO.HUMANIZADO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2746/1/RE_ENFE_ADALILA_RODRIGUEZ_CUIDADO.HUMANIZADO_DATOS.PDF)

16. Aguilar O, Carrasco M, Garcia M, Saldivar A, Ostiguin R, et al. Madeleine Leininger: un análisis de sus fundamentos teóricos. Revista Enfermería Universitaria [Internet]. ENEO-UNAM. Año 4 Mayo- Agosto 2007 [Consultado el 30 de setiembre del 2019]. Vol 4. No. 2. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741822005.pdf>

17. Aliaga M, Cuyutupa Y, Percepción Del Paciente Sobre El Cuidado Humanizado Del Profesional De Enfermería En El Servicio Medicina Interna Del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión [Internet] Huancayo: Universidad Privada De Huancayo Franklin Roosevelt; 2017 [Consultado El 30 De Setiembre Del 2019]. Disponible En:

<http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/56/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



18. Moscoso R, Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Universidad César Vallejo [Internet]. 2017 [Consultado el 30 de setiembre del 2018]. Disponible en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3762/Moscoso\\_ERN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3762/Moscoso_ERN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Alba A, Fajardo G, Tixtha E, Papaqui J, et al. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. Enf Neurol [Internet] Mexico, 2012 [Consultado El 05 de octubre Del 2019] Vol. 11, No. 3: 138-141. Disponible En:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>

20. Naranjo Y, Rodriguez M, Concepción J, et al. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Revista Cubana de Enfermería. [Internet] Cuba, 2016 [Consultado El 05 de octubre Del 2019] Vol. 11, No. 3: 138-141. Disponible En:

<http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf21416.pdf>

## VII. ANEXOS

### ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensión de la variable	Definición operacional	Indicadores	Escala
PERCEPCION 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 concepto 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	Cualidad es 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"> <li>• Ser humano</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Tranquilidad</li> <li>• Ambiente de confianza</li> <li>• Tono de voz</li> <li>• Respeto a las creencias y valores</li> <li>• Cuidado con respeto.</li> </ul>	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"> <li>• Aclarar inquietudes</li> <li>• Facilitar diálogo.</li> <li>• Explicación de procedimientos</li> <li>• Brindar indicaciones e información.</li> </ul>	Ordinal.

	cuidados a los pacientes en el servicio de emergencias.	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"> <li>• Interés</li> <li>• Aclarar dudas</li> <li>• Llamar por su nombre</li> <li>• Atención de necesidades básicas</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Cuidado cálido y delicado.</li> <li>• Respeto por las decisiones.</li> </ul>	Ordinal
--	---	-------------------------------	--	--	---------

## ANEXO B: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Expongo que habiendo sido debidamente informado (a) por la responsable la investigación titulada "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE LOS ENFERMEROS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL, MAYO 2019", siendo importante la participación de mí persona para que el profesional de salud a cargo, aplique una encuesta para contribuir con el trabajo de investigación señalado.

**Manifiesto:**

Que he entendido y estoy satisfecho(a) y otorgo mi consentimiento para que sea realizada la encuesta a mi persona.

-----

**FIRMA**

**ANEXO C: 1 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: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



**GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**

HOSPITAL HUARAL Y NEODIARIOS CARRIÓLOGOS DE SALUD

Reg. Doc. 15 54376

Reg. Exped. 981743

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”



Huaral, 09 de Abril 2019.

CARTA N° 062 -UE-407-RL-III-SBS-DE/UADI-04-2019

Enf.

**KATIA THALIA RODRIGUEZ NAGAO**

Presente.-

ASUNTO: Autorización Ejecución de Encuesta.

REF.: OF. N° 161-2019-D-FOE-USMP (Exp. 981743)

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente, y a la vez en atención al documento de la referencia, manifestarle que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, aprueba su solicitud para la Ejecución del trabajo académico titulado: “PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE LOS ENFERMEROS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL - 2019”.

Atentamente



NHYS/FACHO/Cal  
cc. Dpto. Emergencia  
Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
U.E. N° 40 - HOSPITAL HUARAL Y SBS  
M.C. Néstor Humberto YUPAN SÁNCHEZ  
C.M.P. 28494 - R.N.E. 11299  
DIRECTOR EJECUTIVO

[WWW.HOSPITALHUARAL.GOB.PE](http://WWW.HOSPITALHUARAL.GOB.PE)

Calle Tacna 120 Urb. San Juan II - Huaral  
Central Telefónica: 2465321- 2464890-2464892-2464891: Anexo 146. Emerg. 2464600 Teléfax: 2461038  
E-mail: [hhuaral@hospitalhuaral.gob.pe](mailto:hhuaral@hospitalhuaral.gob.pe)

Construyendo  
FUTURO!

## 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:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 1331}{(1331 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{1278.2}{4.28}$$

$$n = 298.6$$

Redondeando: n= 299

## ANEXO F: TABLAS POR INDICADORES

**Tabla 5.** Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer del enfermero por indicadores en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019

INDICADORES	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	%
-Le hacen sentir como persona	213	71,2	80	26,8	6	2,0	100
-Le tratan con amabilidad	177	59,2	114	38,1	8	2,7	100
-Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted	176	58,9	120	40,1	3	1,0	100
-El personal de enfermería le hace sentirse tranquilo (a), cuando esta con usted	177	59,2	116	38,8	6	2,0	100
-Le generan confianza cuando lo (la) cuidan	182	60,9	110	36,8	7	2,3	100
-Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	123	41,1	160	53,5	16	5,4	100
-Le demuestran respeto por sus creencias y valores	149	49,8	135	45,2	15	5,0	100

Fuente: Elaboración propia



En esta presente tabla, se observa que el 71,2% (213) de los pacientes perciben que siempre la enfermera le hacen sentir como persona, el 60,9% (182) de los pacientes perciben que siempre le genera confianza cuando el profesional de enfermería lo cuidan, por otro lado 53,5% (160) de los pacientes casi siempre perciben que le explican los cuidados usando un tono de voz pausado, el 45,2% (135) de los pacientes casi siempre perciben que le demuestran respeto por sus creencias y valores, por último el 5,4% (16) de los pacientes algunas veces perciben que le explican los cuidados usando un tono de voz pausado, el 5% (15) de los pacientes algunas veces perciben que le demuestran respeto por sus creencias y valores.

**Tabla 6.** Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión de Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente por indicadores en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019

INDICADORES	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	%
-Le miran a los ojos cuando le halan.	157	52,5	130	43,5	12	4,0	100
-Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes.	161	53,8	129	43,1	9	3,0	100
-Le facilitan el diálogo.	139	46,5	149	49,8	11	3,7	100
-Le explican previamente los procedimientos.	145	48,5	146	48,8	8	2,7	100
-Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas.	163	54,5	32	44,1	4	1,3	100
-Le indican su nombre y cargo antes de realizarle un procedimiento.	114	38,1	172	57,5	13	4,3	100
-Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere según su situación de salud.	161	53,8	19	39,8	19	6,4	100
-Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.	105	35,1	165	55,2	29	9,7	100

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla se observa que el 54,5% (163) de los pacientes siempre perciben que le responden con seguridad y claridad a sus preguntas, el 53,8% (161) siempre perciben que le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes, luego, el 57,5% (172) casi siempre perciben que le indican su nombre y cargo antes de realizarle un procedimiento, el 49,8% (149) casi siempre perciben que facilitan el diálogo y por último, el 9,7% (29) algunas veces perciben que le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud, el 6,4% (19) algunas veces perciben que la enfermera le dan indicaciones sobre su atención cuando el paciente lo requiere según su situación de salud.

**Tabla 7.** Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención del enfermero por indicadores en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Huaral. Mayo 2019

INDICADORES	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
-Le muestran interés por brindarle comodidad durante su atención	147	49,2	136	45,5	16	5,4	0	0	100
-Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes.	105	35,1	176	58,9	18	6,0	0	0	100
-Le llaman por su nombre.	127	42,5	139	46,5	28	9,4	5	1,7	100
-Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evaluación urinaria e intestinal).	83	27,8	166	55,5	50	16,7	0	0	100
-Le manifiesta que está pendiente de su salud.	105	35,1	160	53,5	34	11,4	0	0	100
-Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.	108	36,1	146	48,8	45	15,1	0	0	100
-Responden oportunamente a su llamado.	122	40,8	144	48,2	33	11,0	0	0	100
-Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.	115	38,5	149	49,8	32	10,7	3	1,0	100
-Le escuchan atentamente.	118	39,5	135	45,2	40	13,4	6	2,0	100
-Le preguntan y se preocupan por su	101	33,8	158	52,8	40	13,4	0	0	100

estado de ánimo.									
-Le brindan un cuidado cálido y delicado.	111	37,1	143	47,8	43	14,4	2	0,7	100
-Le ayudan a manejar su dolor físico.	97	32,4	177	59,2	25	8,4	0	0	100
-Le demuestran que son responsables con su atención.	100	33,4	177	59,9	29	9,7	0	0	100
-Le respetan sus decisiones.	107	35,8	176	58,9	16	5,4	0	0	100
-Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar.	92	30,8	176	58,9	25	8,4	6	2,0	100
-Le respetan su intimidad.	90	30,1	175	58,5	34	11,4	0	0	100
-Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.	97	32,4	170	56,9	31	10,4	1	0,3	100

---

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla, se observa que el 49,2% (147) de los pacientes siempre perciben que le muestran interés por brindarle comodidad durante su estancia en el servicio, el 42,5% (127) perciben que siempre le llaman por su nombre, con un porcentaje más alto el 59,2% (177) casi siempre perciben que le ayudan a aliviar su dolor físico, el 58.9% (176) casi siempre perciben que le respetan sus decisiones, seguido por el 16,7% (50) de los pacientes algunas veces perciben que le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal), el 15,1% (45) algunas veces perciben que la enfermera le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento, y por último, el 2% (6) nunca perciben que le escuchan atentamente y ni que le indican que cuando requieran algo, les pueda llamar al profesional de enfermería, y con el mismo porcentaje de 2% (6) nunca perciben que tampoco le indican que cuando requiera algo le puede hacer un llamado.