

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que  
brinda el profesional de Enfermería. Centro de Diálisis.**

**Hospital Privado-Perú 2019**

**Tesis para obtener el Título de Licenciado en Enfermería**

**Autor:**  
**Correa Jara, Miguel Ángel**

**Asesora:**  
**Mg. Sandoval Litano, Martha de los Milagros**

**Piura – Perú**  
**2019**

**Palabras Clave:**

Tema                      Percepción, Cuidado Humanizado

Especialidad            Enfermería

**Keywords:**

Theme                    Perception, Humanized care

Specialty                Nursing

Línea de investigación    Desarrollo del Cuidado Enfermero

Sub línea de investigación    Desarrollo de estrategias de prevención y promoción de la salud en las diferentes etapas del ciclo vital.

**Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que  
brinda el profesional de Enfermería. Centro de Diálisis.  
Hospital Privado-Perú 2019**

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú- Piura 2019. El tipo de investigación empleado fue el cuantitativo con un diseño No Experimental, descriptivo - transversal; la población fue de 100 pacientes atendidos en el centro de Diálisis” y la muestra fue de 90 pacientes. Se emplearon como instrumentos de recojo de información un cuestionario con “Escala de percepción sobre el cuidado humanizado y se evalúa mediante una escala tipo Likert” consta de dos cuerpos definidos, en la primera parte se presenta las características sociodemográficas y la segunda parte se incluye la escala que consta de 49 ítems, con 9 dimensiones. Los resultados obtenidos, según características generales la población es estudio en su mayoría tienen 36 a 55 años de edad, de sexo masculino y con estudios de primaria y de estado civil casados, La Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería el 70,0% regular, el 15,6% deficiente y el 14,4% optima. En conclusión, se cumple la hipótesis plantada donde se afirma que la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú es regular.

**Palabras clave:** Percepción - Cuidado humanizado.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out with the purpose of determining the patient's perception of the humanized care provided by the nursing professional in the Dialysis Center of the Private Hospital of Peru- Piura 2019. The type of research used was quantitative with a design Non Experimental, descriptive - transversal; the population was 100 patients treated at the Dialysis Center ”and the sample was 90 patients. A questionnaire with “Scale of perception on humanized care and is evaluated using a Likert-type scale” was used as information collection instruments, consisting of two defined bodies, in the first part the sociodemographic characteristics are presented and the second part includes the scale consisting of 49 items, with 9 dimensions. The results obtained, according to general characteristics, the population being studied are mostly 36 to 55 years of age, male and with married primary and marital status studies, The Perception of the patient on humanized care provided by the nursing professional on 70.0% regular, 15.6% deficient and 14.4% optimal. In conclusion, the planted hypothesis is fulfilled where it is stated that the perception of patients about the humanized care provided by the nursing professional in the Dialysis Center of the Private Hospital of Peru is regular.

Keywords: Perception - Humanized care.

## INDICE

	Pág.
Palabras Clave	2
Título	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice	6
1 Introducción	7
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	8
1.2 Justificación de la investigación	12
1.3 Problema	13
1.4 Conceptuación y Operalización de las variables	14
1.5 Hipótesis	19
1.6 Objetivos	20
2 Metodología	21
2.1 Tipo y Diseño de investigación	22
2.2 Población y Muestra	23
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	24
3 Resultados	25
4 Análisis y discusión	41
5 Conclusiones y Recomendaciones	44
6 Agradecimientos	47
7 Referencias Bibliográficas	48
8 Anexos y apéndice	52

## **1. Introducción**

### **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

#### **1.1.1 Antecedentes**

Barrueta (2018), Lima. Realizo un estudio titulado: Percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza junio 2017. Siendo sus resultados: La percepción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería es desfavorable 89% y favorable 11%. De acuerdo a las dimensiones se obtuvo en promoción y aceptación de los sentimientos del paciente 89%, relación de ayuda confianza 88%, provisión de un entorno de apoyo y protección 87%, infundir fe y esperanza 94%, promoción de la enseñanza - aprendizaje interpersonal 97% son desfavorables. Conclusión: La percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza es desfavorable.

Fuentes (2017) Lima. Realizo un estudio titulado: Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017. Siendo sus resultados sobre cómo percibe el paciente el cuidado humano por parte de el/la enfermera(o) fueron: nunca 3.33%, a veces 30%, casi siempre 57%, siempre 10% y no sabe/ no contesta 0%. Como se observa los pacientes en su mayoría casi siempre perciben el cuidado humanizado. Por eso concluimos que aún hay deficiencias en este punto ya que lo que se busca es que la percepción del paciente sea siempre la mejor demostrando que el profesional de enfermería cumpla con brindar una atención holística y de calidad

Inca (2017), Lima. Realizo un estudio titulado: Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017. Resultado: del 82 (100%), el 50% tienen una percepción medianamente favorable, 31.7% favorable y 18.3% desfavorable sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería. En la dimensión priorizar al ser cuidado, el 45.2% considero una percepción favorable 42.7% medianamente favorable 12.2% desfavorable. En la dimensión apoyo emocional, el 42.7% apreciaron una percepción favorable, 39% medianamente favorable 18.3% desfavorable. En la dimensión proactividad, el 41.5% considero una percepción medianamente favorable ,40.2% favorable 18.3% desfavorable. En la dimensión característica de la enfermera el 41.5% experimentaron una percepción medianamente favorable ,39% favorable ,19.5% desfavorable. Conclusiones: la mayoría de los pacientes tiene una percepción medianamente favorable sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería en el servicio de sala de operaciones; y en las dimensiones descritas hay una percepción favorable y medianamente favorable.

Rivera (2017), Lima. Realizo un estudio titulado: Percepción del familiar respecto al cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente en la UCI - UCIN del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima – 2017. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes mayores de 18 años que tuvieron un familiar hospitalizado en el servicio de UCI- UCIN. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, considerando el consentimiento informado. Se concluye que la percepción del familiar respecto al cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente es medianamente favorable 63% (22). En cuanto a la dimensión biológica el resultado es 60% (21) fue medianamente favorable, en la dimensión sociocultural 23% (8) fue favorable, en cuanto dimensión espiritual 20% (7) es desfavorable y en la dimensión emocional 57% (20) es medianamente favorable.



Rodríguez (2016), Trujillo. Realizo un estudio titulado: Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2016. Los resultados obtenidos fueron: 63.3% de enfermeras presentó nivel de cuidado humanizado alto, en el 36.7% de enfermeras fue medio, y ninguna presentó nivel bajo, En el 58.3% de enfermeras el nivel de cuidado humanizado según dimensión de cualidades del hacer de enfermería fue alta, en el 38.3% media, y el 3.3% baja, El 35.8% de enfermeras mostró alto nivel de apertura a la comunicación enfermera - paciente, el 57.5% de enfermeras su nivel es medio, y el 6.7% de enfermeras su nivel es bajo. El 50.8% de enfermeras su nivel de disposición para la atención es alta, el 47.5% de enfermeras su nivel es media, y el 1.7% 50.8% de enfermeras su nivel es baja.

Pérez (2016) Lambayeque, su estudio titulado: Percepción, del paciente ambulatorio sobre cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una institución de salud Chiclayo 2016. Siendo sus resultados: el 58% desfavorable y 42% favorable. Conclusiones: La percepción del paciente ambulatorio en hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera es desfavorable.

## 1.1.2 Fundamentación científica

### Percepción

**Definición:** La percepción es definida como un proceso mental del ser humano que le permite organizar de una forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior, para poder tener conciencia de lo que le rodea, en relación enfermera – Ser cuidado, esta percepción del cuidado de enfermería hace referencia a la impresión que subyace de esta interrelación en el momento de “cuidar al otro”, y cómo se interiorizan y clasifican los momentos y acciones intencionales de la persona cuidada y de aquella denominada cuidadora (Rivera; 2007).

### 1.1.2 Percepción del cuidado humanizado de Enfermería:

“Es definida como el proceso mental mediante el cual el paciente y el personal de enfermería obtienen momentos significativos en su interior durante la interacción del cuidado”. Se debe tener en cuenta que el proceso de la percepción es subjetivo, sin embargo, algunos comportamientos son frecuentes e importantes en la interacción del cuidador – Ser cuidado, se categorizan en 9 comportamientos de cuidado humanizado: sentimientos del paciente, características de la enfermera, dar apoyo emocional, dar apoyo físico, cualidades del hacer de la enfermera, pro actividad, empatía, priorizar al ser cuidado y disponibilidad para la atención (Alvis y col. 2001); la percepción de estos comportamientos es primordial para nutrir la esencia de los momentos de cuidado, dignificar al ser humano y fortalecer su autonomía” (Rivera; 2007).

### 1.1.3 Cuidado Humanizado

Definición: es el conjunto de acciones fundamentadas con la relación entre paciente – enfermera, además del dominio de lo técnico– científico orientado a comprender al otro en el entorno en que se desenvuelve. Ernestine Wiedenbach se dedicó al aspecto de arte o ejercicio profesional que tiene la enfermería, centrándose en las necesidades del paciente. Ella dice que la gente puede diferir en cuanto al

concepto de enfermería, pero pocos no estarán de acuerdo en que la enfermería es alimentar y cuidar a alguien de forma maternal. Para términos de esta investigación, se define el cuidado humanizado de enfermería como el conjunto de acciones fundamentadas por conocimiento técnico – científico, al igual que la interacción permanente y continua que establece el equipo de enfermería con el paciente que asiste al servicio de hospitalización de urgencias de ginecoobstetricia para lograr el bienestar y la recuperación para que se vincule a sus actividades cotidianas (Marriner; 2005).

### **Teoría Cuidado Humano**

Jean Watson, Sostiene que, ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales en el campo de la enfermería.

El estudiar las humanidades engrandece la imaginación, pensamiento y el progreso de la persona, Watson es considera “pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias”.

Analiza el cuidado humanizado de enfermería con diversos aspectos “filosóficos y espiritual”, considera el cuidado “ideal moral y ético de la enfermería”, desarrollo las siguientes premisas:

Premisa 1. Siempre han existido el cuidado y la enfermería, esto se ha transferido mediante las generaciones mediante la sabiduría de la labor, los estudios han permitido ensamblar lo humanístico con lo científico.

Premisa 2. Mediante los sentimientos y la manifestación de apoyo, se da la comprensión “enfermera – paciente”.

Premisa 3. Al brindar en el cuidado debe ser autentica, genuina y sincera.

#### **1.1.4 Enfermería**

El cuidado es el núcleo de la profesión, se considera arte por qué se siente y comprende las emociones, de la misma manera descubre y siente estas expresiones de emociones, asimismo los puede expresarlos de manera similar. (Barrueta 2018)

Para Watson “la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética”.

#### **1.1.5 Centro de Diálisis**

Son centros o servicios dentro de la cadena de atención de salud considerándose de alta complejidad tecnológica. La tarea específica consiste en desarrollar técnicas de soporte y de sustitución cuando los órganos específicos (riñones) fallan en un grado de magnitud que es incompatible con un correcto equilibrio del medio interno. (Donayre 2017).

#### **1.1.6 Paciente**

Es sujeto o usuario que recibe los servicios de un médico o profesional de la salud, sometiéndose a un tratamiento, o cuidados profesionales para la mejoría de su salud.

## **1.2 Justificación de la investigación**

El cuidado es la razón de ser de enfermería, que va encaminado a proteger y ayudar a mejorar al paciente durante el proceso de enfermedad, esta relación entre enfermera y paciente conlleva a la creación de un vínculo de respeto y ayuda mutua. En el centro de Diálisis, es un área crítica donde la demanda de pacientes y la carga laboral es alta, lo que conlleva a un riesgo de deshumanización durante los cuidados brindados por el equipo de enfermería. Durante la búsqueda de información, se evidenciaron escasos estudios sobre el cuidado humanizado dentro del área de unidades de hemodiálisis, por lo cual surge la necesidad de realizar esta investigación en esta área, con la intención de conocer la percepción del cuidado que tienen los pacientes sobre el personal de enfermería; Los resultados de este estudio van a beneficiar al personal de enfermería a reforzar conocimientos y actitudes positivas durante la interacción con el paciente, para poder brindar un mejor cuidado con calor humano, que beneficiará al paciente como ser receptor de estos cuidados, Puesto que la atención debe ofrecerse en un marco de garantía de calidad competitiva, que satisfaga las necesidades de los pacientes, ya que estos se han convertido en el principal centro e impulso para elevar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial.

Por ello al brindar cuidados humanizados, exige al profesional de enfermería la vocación por su profesión, es decir llevar la práctica de Enfermería con amor, con nobleza, con compromiso tanto con el paciente como con el servicio, el deseo de ejercer con espíritu positivo, sin admitir la mediocridad. De esta manera una atención humanizada efectiva contribuye en gran medida a la curación del paciente.

## **1.3 Problema**

¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis del Hospital Privado del Perú, 2019?

## **1.4 Conceptuación y Operalización de las variables**

### **1.4.1 Definición conceptual**

#### **Percepción**

La percepción es un proceso cognitivo que nos permite, a través de los sentidos, recibir información y conformar una representación más o menos real del medio.

#### **Cuidado Humanizado**

Según Jean Watson: Conjunto de acciones fundamentadas con conocimiento técnico científico y la interacción diaria permanente y continúa que establece el equipo de enfermería con el paciente con tratamiento de hemodiálisis. Es el núcleo o esencia de la enfermería, el cuidado como un ideal moral y ético del profesional de enfermería, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo.

## **VARIABLES**

### **Variable Dependiente**

Cuidado de enfermería Humanizado

### **Variable Independiente**

Percepción del paciente

V1: Percepción del cuidado humanizado.

### 1.4.2 Definición operacional:

Variable	Definición operacional	Dimensión	ESCALA	Valor final
Percepción de los pacientes sobre cuidado humanizado.	<p>Sentimientos del paciente:</p> <p>sentimientos positivos resultantes de la interacción enfermera- paciente (sentirse apoyado, acogido, atendido, cuidado, sentir afecto, crecer Como ser humano).</p>	<p><b>SENTIMIENTOS DEL PACIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera(o) le hace sentir como ser individual.</li> <li>• Cuando la enfermera(o) le explica algo, ¿usted le entiende?</li> <li>• Cuando la enfermera(o) se dirige a usted, se siente cuidado.</li> <li>• Se siente satisfecho luego de la atención de enfermería</li> <li>• Se siente seguro cuando le atiende la enfermera(o)</li> <li>• Se siente contento cuando le atiende la enfermera(o)</li> </ul>	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>Algunas veces</p> <p>Nunca</p>	<p>Deficiente (6-12)</p> <p>Regular (13-18)</p> <p>Optima (19-24)</p>
	<p>Características de la enfermera: comportamientos de cuidado que el paciente reconoce como: persona cálida, agradable, que demuestra su simpatía, amabilidad, eficacia y cordialidad en la atención.</p>	<p><b>CARACTERISTICAS DE LA ENFERMERA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera(o) le demuestra simpatía</li> <li>• Las enfermeras(os) son amables en el trato</li> <li>• La enfermera(o) actúa adecuadamente en el desempeño de sus tareas</li> <li>• Es fácil de entender a la enfermera(o) cuando conversa con usted</li> <li>• La enfermera(o) es motivadora y alentadora en relación a su salud</li> <li>• El cuidado que brinda la enfermera(o) es comprometido y solidario</li> </ul>	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>Algunas veces</p> <p>Nunca</p>	<p>Deficiente (6-12)</p> <p>Regular (13-18)</p> <p>Optima (19-24)</p>

	<p>Cuidado del hacer de la enfermera: hace referencia al óptimo desempeño del personal de enfermería identificado por el paciente.</p>	<p><b>CUALIDADES DEL HACER DE LA ENFERMERA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera(o) demuestra responsabilidad en el cuidado</li> <li>• La enfermera(o) atiende las inquietudes de su familia.</li> <li>• La enfermera(o) trabaja en equipo</li> <li>• La enfermera(o) dialoga constantemente con los pacientes</li> <li>• La enfermera(o) le explica anticipadamente los riesgos y beneficios del tratamiento</li> <li>• Siente usted que el trabajo de la enfermera(o) es de calidad en el cuidado.</li> </ul>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca</p>	<p>Deficiente (6-12) Regular (13-18) Optima (19-24)</p>
	<p>Proactividad: definida como aquellos comportamientos del enfermero (a), que denotan atención anticipada al abogar por el paciente.</p>	<p><b>PROACTIVIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera(o) se identifica antes de realizarle los cuidados</li> <li>• La enfermera(o) responden a sus preguntas, dudas e inquietudes</li> <li>• La enfermera(o) da instrucciones sobre su cuidado</li> <li>• La información que le brinda la enfermera(o) le ayuda para que pueda tomar decisiones</li> <li>• La enfermera(o) lo anima para que llame si tiene problemas</li> <li>• Antes de su hospitalización la enfermera(o) le explicó sus derechos como paciente</li> </ul>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca</p>	<p>Deficiente (6-12) Regular (13-18) Optima (19-24)</p>



	<p>Apoyo emocional: apoyo percibido por el paciente en la interacción de cuidado con el personal de enfermería a través de un trato cordial y amistoso, con calor humano, que da comodidad y confianza, que deriva en sentimientos de bienestar para el paciente</p>	<p><b>APOYO EMOCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera(o) le inspira confianza</li> <li>• La enfermera(o) le brinda soporte emocional</li> <li>• La enfermera(o) le da tranquilidad durante su estadía</li> <li>• El cuidado de la enfermera(o) es amoroso y delicado</li> <li>• La enfermera(o) brinda apoyo emocional y educativo al familiar.</li> </ul>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca</p>	<p>Deficiente (5-10) Regular (11-15) Optima (16-20)</p>
	<p>Apoyo físico: el paciente percibe del personal de enfermería cuando entra en contacto con ellos, en actividades sencillas y significativas.</p>	<p><b>APOYO FISICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera(o) hace que usted se sienta bien físicamente</li> <li>• La enfermera(o) lo mira cuando le habla</li> <li>• La enfermera(o) le ayuda a disminuir el dolor físico</li> <li>• La enfermera(o) se esfuerza por brindarle comodidad física</li> </ul>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca</p>	<p>Deficiente (4-8) Regular (9-12) Optima (12-16)</p>

	<p>Empatía: hace referencia a todas aquellas actividades y acciones positivas que surgen en la interacción de cuidado tales como: escuchar, comprender lo que el otro siente y ponerse en su lugar.</p>	<p><b>EMPATIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera(o) mantiene una estrecha relación con usted</li> <li>• La enfermera(o) le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento</li> <li>• La enfermera(o) establece una relación amigable con usted</li> <li>• La enfermera(o) le escucha atentamente</li> <li>• La enfermera(o) se pone en su lugar para comprenderlo</li> <li>• La enfermera(o) tiene facilidad para acercarse a usted</li> </ul>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca</p>	<p>Deficiente (6-12) Regular (13-18) Optima (19-24)</p>
	<p>Priorizar al ser cuidado: donde hay preocupación por ella y respeto por sus decisiones e intimidad, donde su calidad de paciente y persona se conserva a partir de la identificación por el nombre.</p>	<p><b>PRIORIZAR AL SER CUIDADO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera (o) se muestra respetuosa</li> <li>• La enfermera (o) lo llama por su nombre</li> <li>• La enfermera (o) respeta sus derechos</li> <li>• La enfermera (o) en respetuosa de su intimidad</li> </ul>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca</p>	<p>Deficiente (4-8) Regular (9-12) Optima (12-16)</p>

	<p>Disponibilidad para la atención: disposición que tiene el enfermero (a) para identificar el momento de cuidado, al estar pendiente de su sentir, de su estado de ánimo, de su dolor, de sus necesidades de cuidado.</p>	<p><b>DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera(o) vigila constantemente su dolencia</li> <li>• La enfermera(o) le dedica tiempo adecuado</li> <li>• El tratamiento que le brindo la enfermera(o) fue oportuno</li> <li>• La enfermera(o) responde con rapidez al llamado</li> <li>• La enfermera(o) prioriza sus necesidades básicas</li> <li>• La enfermera(o) se interesa por su estado de ánimo</li> </ul>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca</p>	<p>Deficiente (6-12) Regular (13-18) Optima (19-24)</p>
--	--	--	---	---

El valor final será de acuerdo a la puntuación: Deficiente (49-65), Regular (66-130), Optima (131-196)  
Elaborado por Ventonilla (2015) adaptado por el autor

## 1.5 Hipótesis

### 1.5.1 Hipótesis General

La percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú es regular.

## 1.6 Objetivos

### 1.6.1 Objetivo general

Determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

### **1.6.2 Objetivos específicos**

- Describir según dimensión, la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería.
- Describir las características sociodemográficas de los pacientes que acuden al servicio de diálisis del Hospital Privado del Perú

## **2. Metodología**

### **a. Tipo y Diseño de investigación**

El estudio es de enfoque cuantitativo, en este tipo de investigación, se emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en un esfuerzo por generar conocimiento; para Hernández Sampieri, los resultados se dan con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Sampieri R, 2006)

El estudio es nivel descriptivo según Hernández Sampieri, tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir un grupo de personas u objetos de una o más variables y proporcionar su descripción.

### **Diseño Metodológico**

Según Hernández Sampieri, el diseño es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente la(s) variable (s). La investigación no experimental consiste en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Además, es transeccional o transversal porque se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

## b. Población y Muestra

### Población

La población estuvo constituida por un total de 100 pacientes que son atendidos en el centro de diálisis durante el mes de junio 2019

### Muestra

Se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

**N:** es el tamaño de la población.

**α:** es el valor del error 5% = 0.05.

**Z** = 1.96

**P**= probabilidad del éxito= 0.5.

**q**= probabilidad de éxito= 0.5

**n:** es el tamaño de la muestra.

El valor que, para el error alfa, es del 5% (0.05) con un nivel de confianza de 95% (0.95) lo que equivale a un valor de Z de 1.959963985 (a nivel práctico 1.96).

### Reemplazando:

$$n = \frac{3.84 \times 0.25 \times 100}{99 \times 0.0025 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{96}{1.08}$$

$$n = 90$$

La muestra estuvo constituida por 90 pacientes atendidos en el centro de Diálisis tomando en consideración criterios principales, tales como:

## **Criterios de Inclusión y Exclusión**

### **Inclusión:**

- Pacientes que acuden a diálisis Ambulatoria hospital Privado del Perú.
- Pacientes con más de 01 sesión de diálisis en el hospital Privado del Perú.

### **Exclusión:**

- Pacientes con descompensación hemodinámica y/o trastorno del sensorio.

## **c. Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Técnica de recolección de datos**

En el estudio se usó la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, así como la efectividad en recolectar datos de fuentes primarias, al respecto se utilizó como instrumento la “Escala de percepción sobre el cuidado humanizado y se evalúa mediante una escala tipo Likert”

### **Instrumento de recolección de datos**

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de una escala, la cual permitió conocer la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera.

El instrumento fue elaborado en la modalidad escala tipo Likert que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Es decir, se presenta cada punto se le asigna un valor numérico, la cual fue construida a base a las dimensiones y enfoques de la variable cuidado humanizado.

El instrumento presenta dos cuerpos definidos, en la primera parte se presenta las características sociodemográficas y la segunda parte se incluye la escala que consta

de 49 ítems, con 9 dimensiones tipo Likert de 4 anclajes: Nunca (1), Algunas veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4).

El valor final será de acuerdo a la puntuación:

Deficiente (49-65)

Regular (66-130)

Optima (131-196)

El autor Ventocilla M (2015) sometió el instrumento a jueces expertos para prueba binomial, conformado por 05 profesionales especialistas en el tema, quienes dieron algunas sugerencias respecto a las preguntas formuladas; lo cual le permitió mejorar el instrumento, Cuyos resultados fueron analizados mediante la prueba binomial; obteniendo un  $P=0.1387$ , es decir; significativo ( $P<0.05$ )

### **Procedimiento de recolección de datos**

La encuesta se realizó durante el tiempo que los pacientes esperan para ingreso a sala de hemodiálisis y ser atendidos por el profesional de enfermería, del hospital Privado del Perú.

La recolección estuvo programada para el mes de junio del presente año de lunes a sábado en turnos mañana y tarde.

### **Protección de los derechos humanos de los sujetos en estudio**

Para ejecutar el presente estudio se contó con la autorización de la institución, así como el consentimiento informado de las personas participantes en el presente estudio, expresándole que la información que proporcione es de carácter anónimo y confidencial y solo será utilizado para fines de estudio, dándole la opción de retirarse en cualquier momento de la investigación según crean pertinente, respetando de esta manera el principio de autonomía.

## **Procesamiento y análisis de la información**

Luego de la aplicación de los instrumentos de recolección, se obtuvo los datos necesarios y fueron procesados y organizados en tablas estadísticas según la variable. Para las variables cuantitativas, se calcularon medidas de tendencia central tales como la media, las medidas de dispersión y desviación estándar. Para las variables cualitativas, se calculó distribución porcentual en frecuencias absolutas y relativas. Una vez tabulados los datos, estos fueron procesados, interpretados y discutidos teniendo en cuenta las bases teóricas de la presente investigación. Finalmente, se procedió a la redacción del informe final de la tesis de investigación.



### 3. Resultados

Tabla 1: Edad de los pacientes del Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Edad de los pacientes	Frecuencia	Porcentaje
De 26 a 35 años	5	5.6
De 36 a 45 años	28	31.1
De 46 a 55 años	33	36.7
De 56 a 65 años	20	22.2
Mayores de 66 años	4	4.4
Total	90	100.0

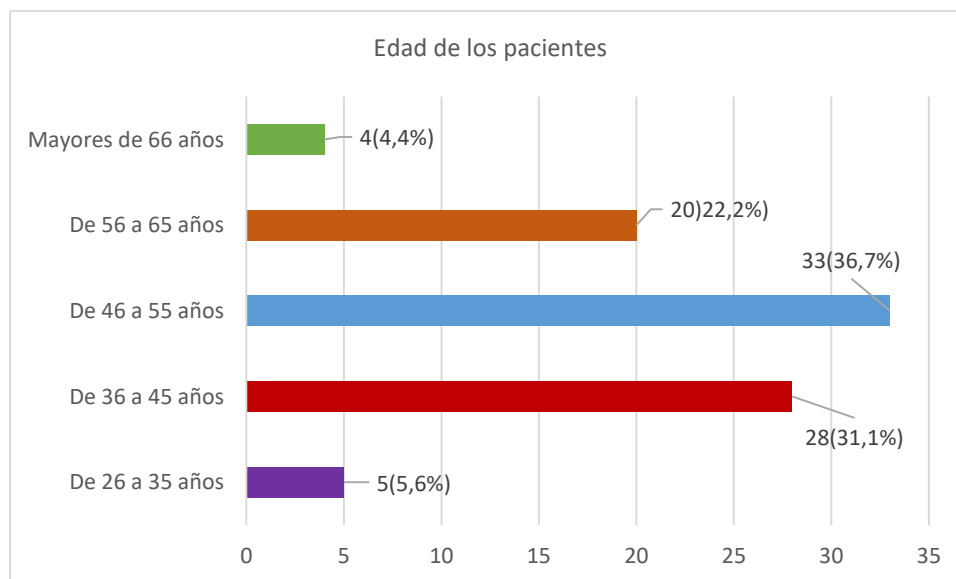


Gráfico 1: Edad de los pacientes del Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Tabla 2: Sexo de los pacientes del Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

sexo de los pacientes	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	39	43,3
Masculino	51	56,7
Total	90	100.0

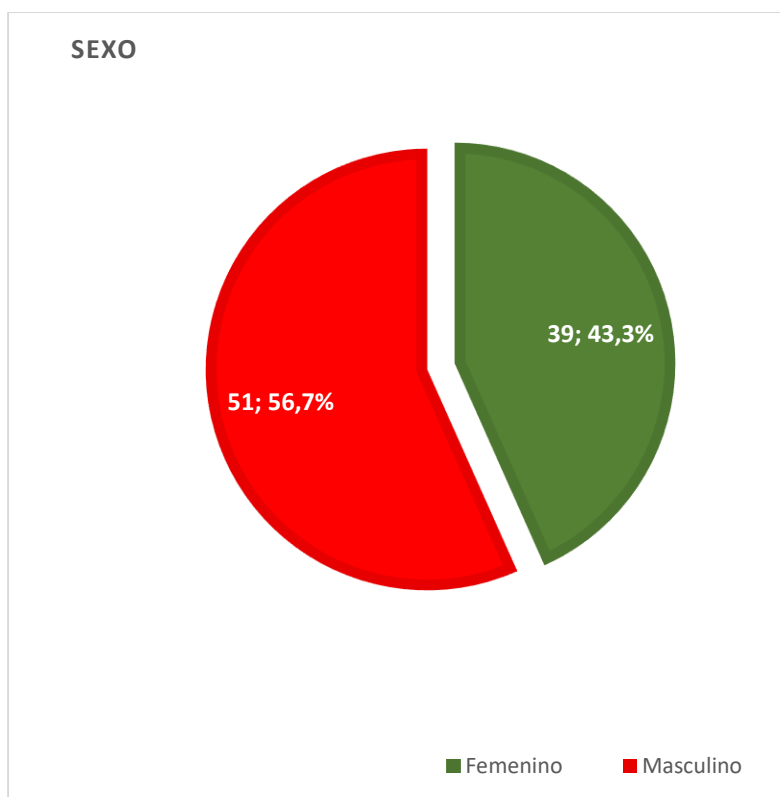


Gráfico 2: Sexo de los pacientes del Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Tabla 3: Grado de instrucción de los pacientes del Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	44	48.9
Secundaria	31	34.4
Técnico	7	7.8
Profesional	8	8.9
Total	90	100.0

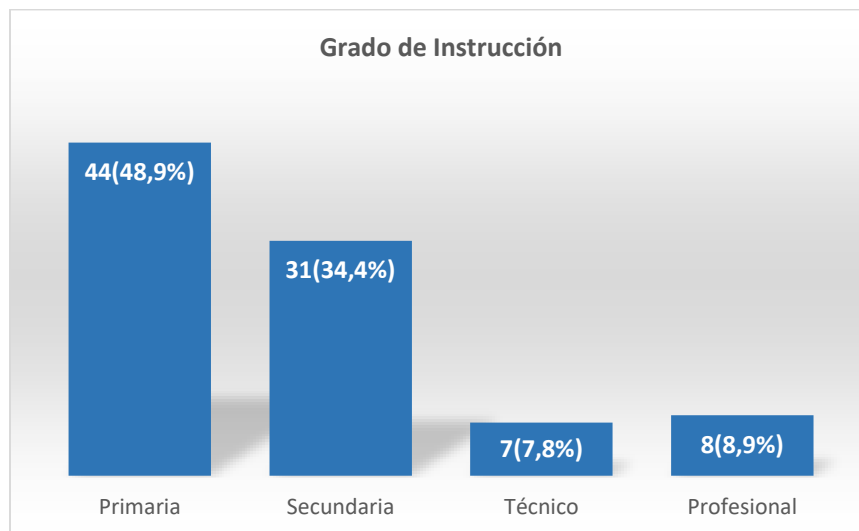


Gráfico 3: Grado de instrucción de los pacientes del Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Tabla 4: Estado civil de los pacientes del Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	16	17.8
Casado	50	55.6
Conviviente	24	26.7
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

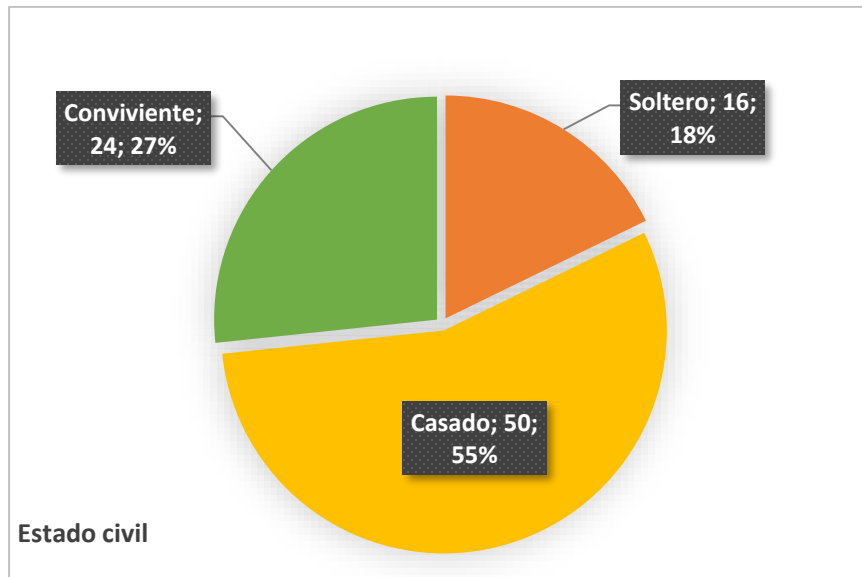


Gráfico 4: Estado civil de los pacientes del Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Tabla 5: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión apoyo emocional en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

dimensión apoyo emocional	Frecuencia	Porcentaje
Optima	22	24.4
Regular	59	65.6
Deficiente	9	10.0
Total	90	100.0

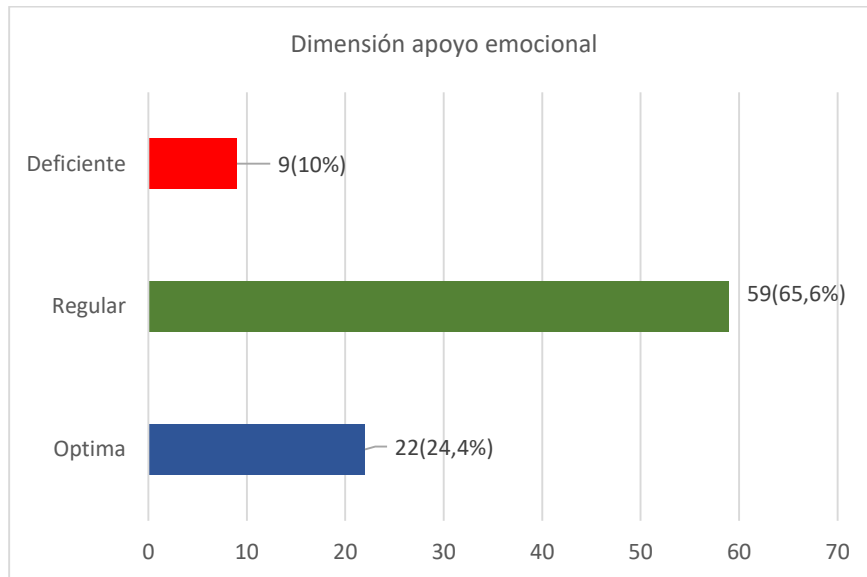


Gráfico 5: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión apoyo emocional en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

Tabla 6: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión apoyo físico en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú.

dimensión apoyo físico	Frecuencia	Porcentaje
Optima	13	14.4
Regular	64	71.1
Deficiente	13	14.4
Total	90	100.0

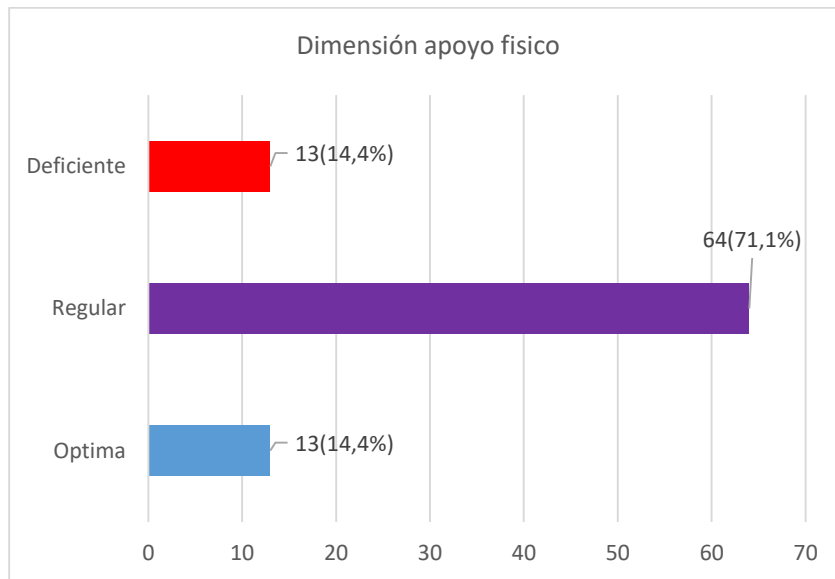


Gráfico 6: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión apoyo físico en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú.

Tabla 7: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión características de la enfermera en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

dimensión características de la enfermera	Frecuencia	Porcentaje
Optima	19	21.1
Regular	53	58.9
Deficiente	18	20.0
Total	90	100.0

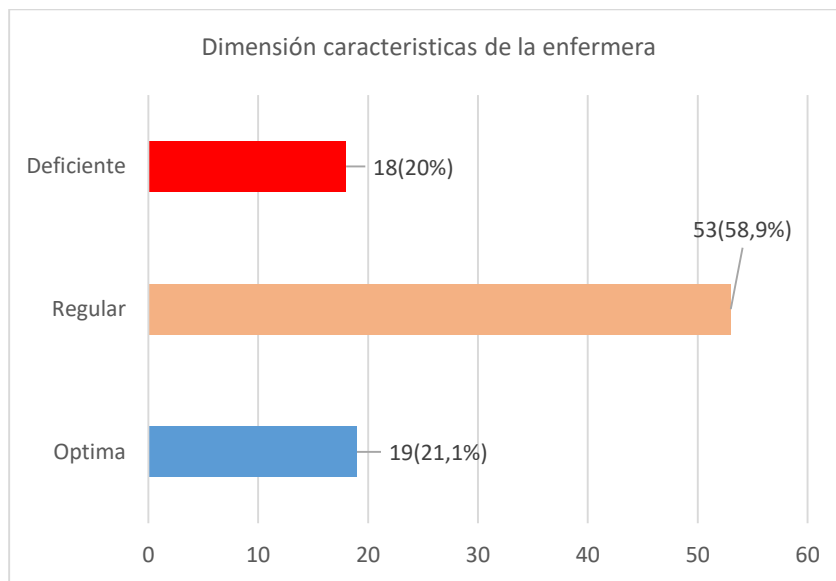


Gráfico 7: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión características de la enfermera en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

Tabla 8: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión cualidades del hacer de la enfermera en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

dimensión cualidades del hacer de la enfermera	Frecuencia	Porcentaje
Optima	17	18.9
Regular	53	58.9
Deficiente	20	22.2
Total	90	100.0

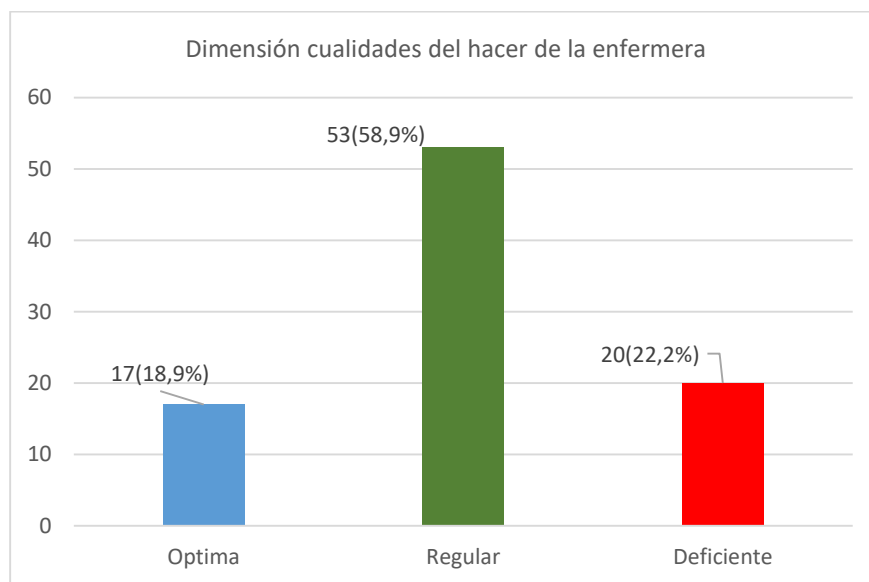


Gráfico 8: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión cualidades del hacer de la enfermera en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú



Tabla 9: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión proactividad en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

dimensión proactividad	Frecuencia	Porcentaje
Optima	16	17.8
Regular	55	61.1
Deficiente	19	21.1
Total	90	100.0

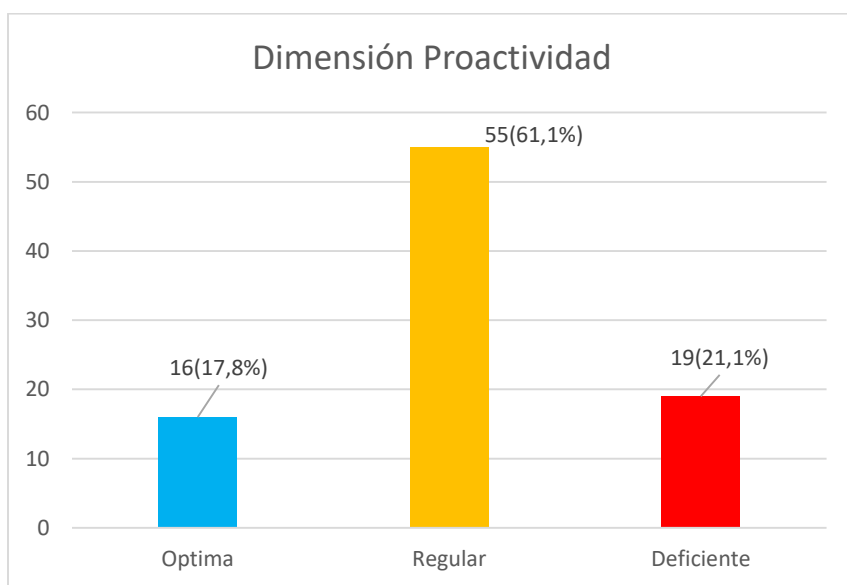


Gráfico 9: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión proactividad en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

Tabla 10: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión priorizar al ser cuidado en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

dimensión priorizar al ser cuidado	Frecuencia	Porcentaje
Optima	37	41.1
Regular	53	58.9
Total	90	100.0

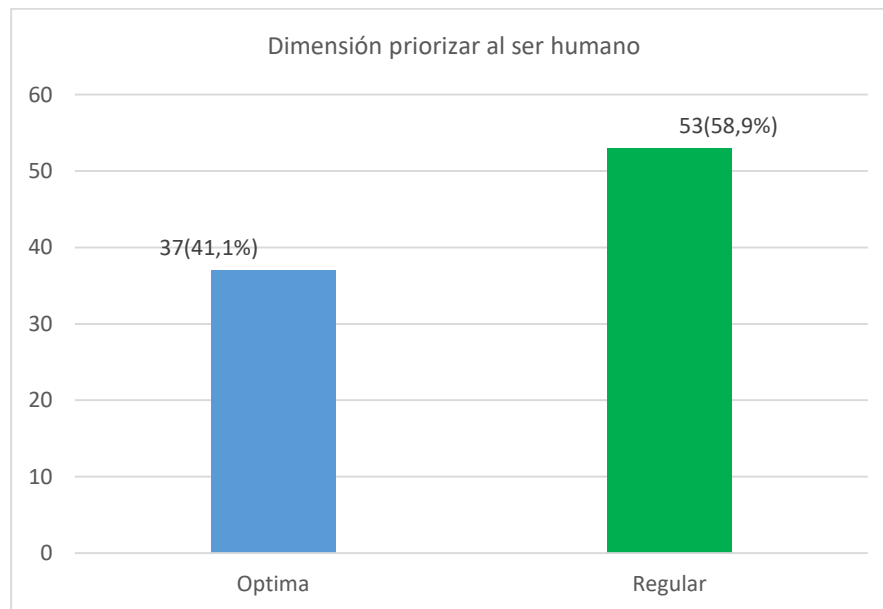


Gráfico 10: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión priorizar al ser cuidado en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

Tabla 11: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión empatía en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

dimensión empatía	Frecuencia	Porcentaje
Optima	17	18.9
Regular	56	62.2
Deficiente	17	18.9
Total	90	100.0

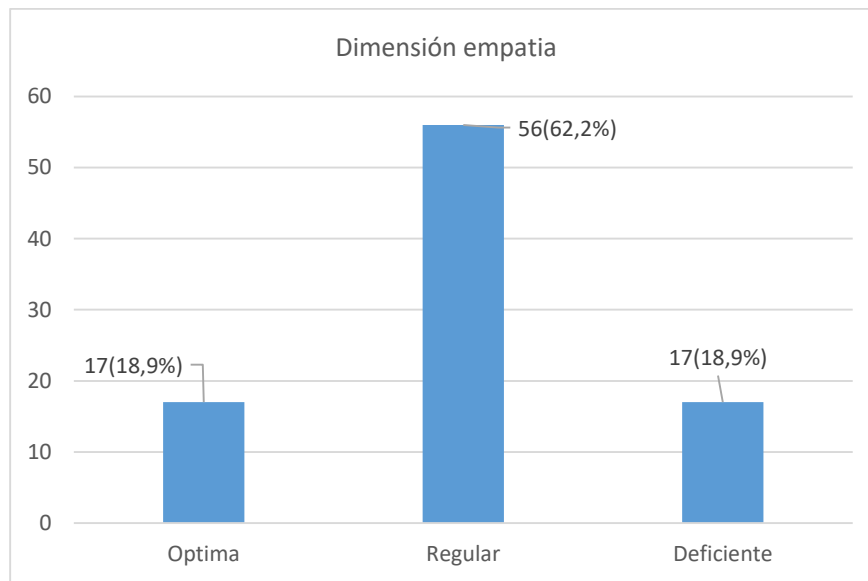


Grafico 11: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión empatía en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

Tabla 12: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión disponibilidad para la atención en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

dimensión disponibilidad para la atención	Frecuencia	Porcentaje
Optima	67	74.4
Regular	23	25.6
Total	90	100.0

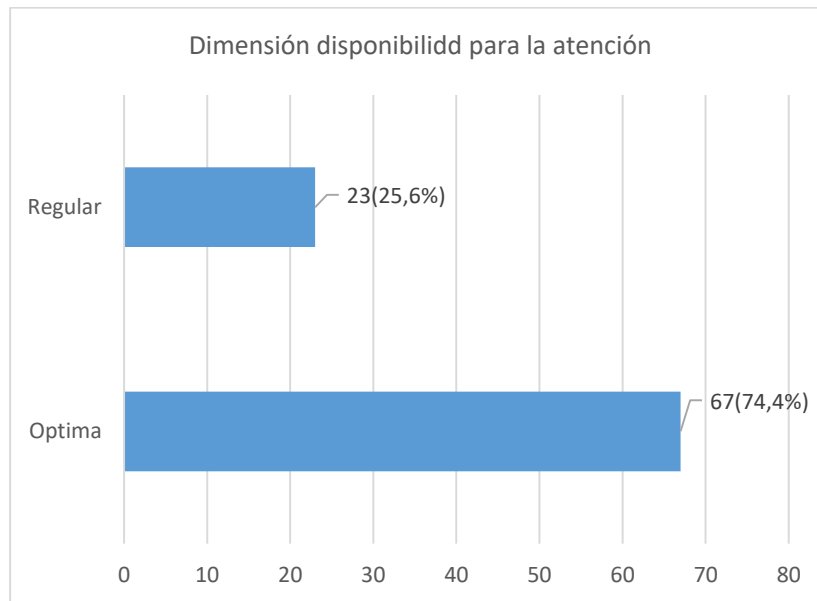


Gráfico 12: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión disponibilidad para la atención en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

Tabla 13: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión sentimientos del paciente en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

Sentimientos del paciente	Frecuencia	Porcentaje
Optima	25	27.8
Regular	50	55.5
Deficiente	15	16.7
Total	90	100.0

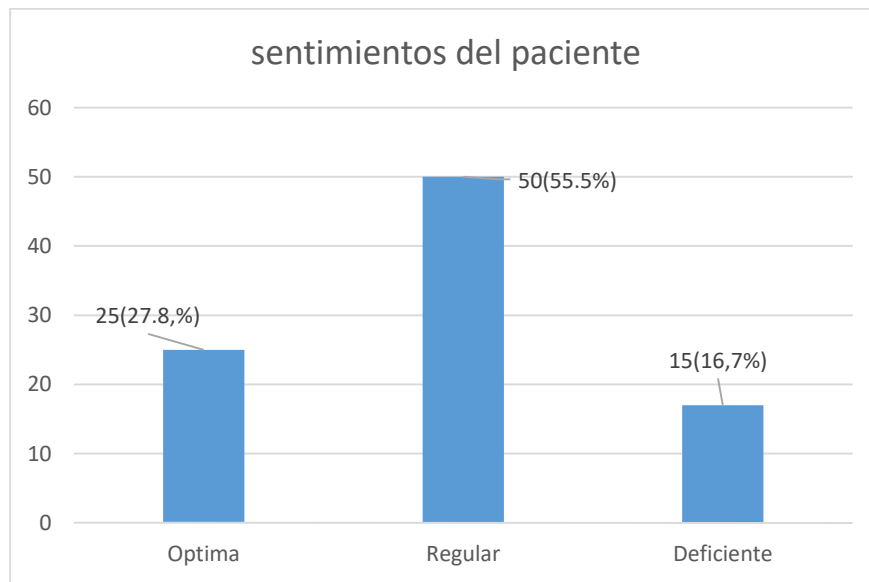


Grafico 13: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según dimensión sentimientos del paciente en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú

Tabla 14: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Percepción del paciente sobre cuidado humanizado	Frecuencia	Porcentaje
Optima	13	14.4
Regular	63	70.0
Deficiente	14	15.6
Total	90	100.0

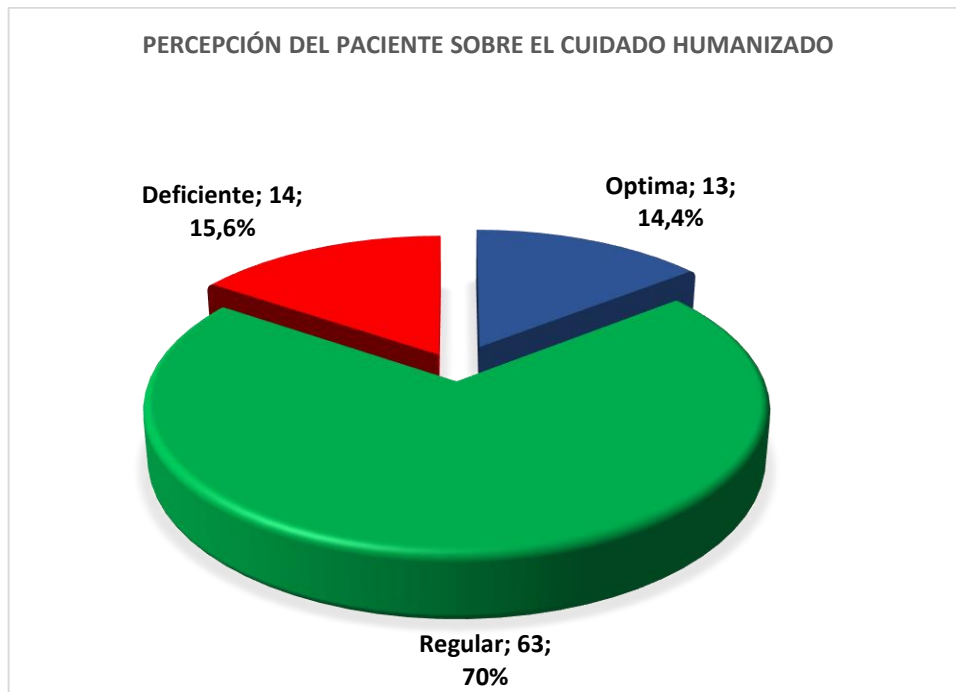


Gráfico 14: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Tabla 15: Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según edad, en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019

Edad	percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú						Total	
	Optima		Regular		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
De 26 a 35 años	1	1,1	3	3,3	1	1,1	5	5,6
De 36 a 45 años	2	2,2	20	22,2	6	6,7	28	31,1
De 46 a 55 años	5	5,6	25	27,8	3	3,3	33	36,7
De 56 a 65 años	5	5,6	13	14,4	2	2,2	20	22,2
Mayores de 66 años	0	0,0	2	2,2	2	2,2	4	4,4
Sub total	13	14,4	63	70,0	14	15,6	90	100,0

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,827 <sup>a</sup>	8	,357
Razón de verosimilitud	8,387	8	,397
Asociación lineal por lineal	,332	1	,564
N de casos válidos	90		

a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,58.

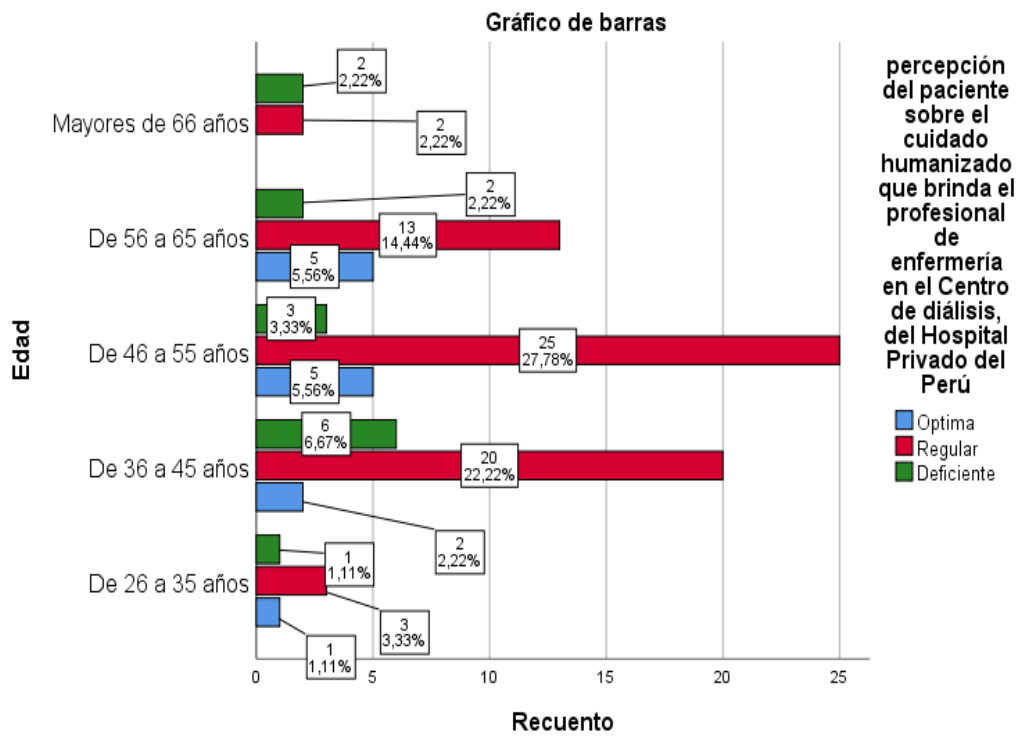


Gráfico 15 : Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según edad, en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, 2019



#### 4. Análisis y discusión

Las tablas del 1 al 4 nos muestran las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en Centro de diálisis del Hospital Privado-Perú. Según edad, el 36,7% tienen entre 46 a 55 años, el 31,1% de 36 a 45 años, el 22,2% de 56 a 65 años, el 5,6% de 26 a 35 años y el 4,4% son mayores de 66 años. De acuerdo al sexo, el 56,7% son de sexo masculino y el 43,3% femenino. En cuanto a grado de instrucción el 48,9% tienen primaria, el 34,4% secundaria, el 8,9% tienen estudios superiores profesional y el 7,8% tienen estudios técnicos. Según estado civil el 55,6% casados, el 26,7% convivientes y el 17,8% solteros.

Las tablas del 5 al 13 presentan la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, según dimensiones: Para la dimensión apoyo emocional, el 65,6% lo califica como regular, el 24,4% como óptimo y el 10,0% como deficiente. Para la dimensión apoyo físico, el 71,1% califica como regular, el 14,4% óptimo y el 14,4% deficiente. Para la dimensión característica de la enfermera, el 58,9% es regular, el 21,1% óptimo y el 20,0% deficiente. Para la dimensión cualidades del hacer de la enfermera, el 58,9% es regular, el 22,2% deficiente y el 18,9% óptima. Para la dimensión proactividad, el 61,1% es regular, el 21,1% deficiente y el 17,8% óptimo. Para dimensión priorizar al ser cuidado, el 58,9% es regular y el 41,1% es óptimo. Para la percepción empatía el 62,2% es regular, el 18,9% óptimo y el 18,9% deficiente. Para la dimensión disponibilidad para la atención el 74,4% es óptima y el 25,6% regular. Para la dimensión sentimientos del paciente, el 55,5 es regular, el 27,8 es óptima, y el 16,7 deficiente.

La tabla N°14, nos muestra la percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, en términos generales, el 70,0% regular, el 15,6% deficiente y el 14,4% óptima.

La tabla N°15, expone la relación entre la edad del paciente y la percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional, en el Centro de diálisis, del Hospital

Privado del Perú. Para el grupo de 26 a 35 años tienen una percepción regular el 3,3%, optima el 1,1% y deficiente el 1,1%. Para el grupo de pacientes con edades que oscilan entre 36 a 45 años, su percepción es regular el 22,2%, deficiente el 6,7% y optima el 2,2%. El grupo de 46 a 55 años su percepción es regular el 27,8%, optima el 5,6% y deficiente el 3,3%. El grupo de 56 a 65 años, tienen una percepción regular el 14,4%, optima el 5,6% y deficiente el 2,2, % y para el grupo de mayores de 66 años, la percepción es regular el 2,2% y deficiente el 2,2, %.

Para determinar la relación de las variables en estudio se aplicó la prueba estadística Chi-cuadrado donde se obtuvo, un valor de significancia de 0,58 ( $p > 0,05$ ), lo cual determina que si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables evaluadas.

La Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, se obtuvieron los siguientes resultados, el 70,0% regular, el 15,6% deficiente y el 14,4% optima, estos guardan relación con Fuentes (2017), trabajo realizado en la ciudad de Lima, titulado: Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina Hospital Nacional Hipolito Unanue 2017. Siendo sus resultados sobre cómo percibe el paciente el cuidado humano por parte de el/la enfermera(o) fueron: nunca 3.33%, a veces 30%, casi siempre 57% y con Inca (2017), en el estudio titulado: Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017. Resultado: del 82 (100%), el 50% tienen una percepción medianamente favorable, 31.7% favorable y 18.3% desfavorable sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería. Así mismo con Rivera (2017), en un estudio titulado: Percepción del familiar respecto al cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente en la UCI - UCIN del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima – 2017. Concluye que la percepción del familiar respecto al cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente es medianamente favorable 63%. Difiere con Barrueta (2018), donde en el estudio titulado: Percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Nacional

Arzobispo Loayza junio 2017, obtiene como resultado que la percepción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería es desfavorable 89% y favorable 11%.

Pabón, I. y Cabrera.C. (2008). Conceptualiza a la percepción como un proceso mental del ser humano que le permite organizar de una forma significativa y clara en el interior de sí mismo ,todo aquello que obtiene del exterior, para tener conciencia de lo que le rodea, es allí donde esta relación enfermera- paciente se interiorizan , este acto de recibir, interpretar y comprender a través de las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Es por esto que la percepción, si bien recurre al organismo y a cuestiones físicas, está directamente vinculado con el sistema psicológico de cada individuo que hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona.

Oviedo, L., (2004), resalta que una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología, como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social donde participa el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

En cuanto a las dimensiones la mejor percibida por los pacientes y calificadas como óptimo para la dimensión disponibilidad para la atención el 74,4%. Dimensión priorizar al ser cuidado 41.1%. Apoyo emocional el 24,4%. Características de la enfermera el 21,1%, entre otras. Resultados que reflejan que el profesional de enfermería a pesar de cumplir con múltiples actividades no pierde su esencia y brinda cuidados para proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la persona a hallar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia y ayudar a otro a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación” (Poblete, et al. 2007).y con el sustento de Watson, (1985), quien “refiere el cuidado es para enfermería su razón moral, no es un procedimiento o una acción, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre la enfermera y paciente”. Así mismo Leininger, considera que el cuidado es de carácter universal pero son los procesos, métodos y técnicas con los que se desarrollan los que varían culturalmente, es así que en la cultura

anglosajona se distingue entre los términos de care y caring. Care es la acción de cuidar y caring incorpora además un sentido e intencionalidad humanitaria en enfermería. No puede existir curación sin cuidados, pero puede existir cuidado sin curación. La Organización Mundial de la Salud (2009), afirma que “toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable”. En este sentido, la enfermería debe preocuparse por estudiar la calidad del cuidado, a través de la percepción de los pacientes, con el fin de generar el mejoramiento o el cambio en la práctica del cuidado.

## **5. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

Los resultados del presente estudio, según características generales la población de estudio en su mayoría tiene 36 a 55 años de edad, de sexo masculino y con estudios de primaria y de estado civil casados.

La Percepción del paciente sobre cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Centro de diálisis, del Hospital Privado del Perú, el 70,0% regular, el 15,6% deficiente y el 14,4% optima. Se acepta la hipótesis planteada.

En cuanto a las dimensiones según percepción de los pacientes son calificadas como óptimo: La dimensión disponibilidad para la atención el 74,4%. Dimensión priorizar al ser cuidado 41.1%. Apoyo emocional el 24,4%. Características de la enfermera el 21,1%, entre otras

Al contrastar los resultados del presente estudio, con la hipótesis, podemos afirmar que tiene relación con lo planteado.

## 5.2. Recomendaciones

Socializar los resultados del presente estudio a fin de informar la percepción del paciente sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

Que todo el personal de enfermería que labora en el servicio de Hemodiálisis esté capacitado a ofrecer una atención oportuna y de calidad, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del paciente y su familia.

Que el Hospital Privado a través del Departamento de Enfermería elabore programas de motivación y capacitación sobre cuidado humanizado a fin de mejorar el cuidado y brindar una atención de calidad en el servicio.

Continuar realizando estudios con los pacientes que acuden a los diferentes servicios sobre la atención ofrecida por parte del personal de Enfermería con el fin de evaluar el desempeño del enfermero (a) y mejorar el cuidado ofrecido al paciente, enfocando al mejoramiento de la profesión.

Recomendar coordinador Servicio de Hemodiálisis para que implemente acciones sensibilizadoras como el trato amable, empatía, proactividad en el paciente con tratamiento de hemodiálisis.

Las docentes de la Escuela de Enfermería deben enfatizar en la formación integral del futuro profesional brindando una formación basada en valores y rescatando el aspecto humanístico en la formación de los futuros profesionales de la salud.

## **Agradecimientos**

En primera instancia agradezco a dios Por estar siempre a mi lado guiándome y bendiciendo en este largo camino de la vida.

A nuestros formadores profesionales, personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación que los has regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de .mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

## 6. Referencias Bibliográficas

Aceves, J. (1981). *Psicología general*. {en línea}. 3º ed. México: Publicaciones z O. S.A. {Consultado 2015 mayo 20}. Disponible en: <http://books.google.com.pe/books?id=fJj9K5EOli4C&pg=PA130&dq=estudio+la+percepcion&hl=es&sa=X&ei=e6ViUrzFFYnM9gTQy4EQ&ved=0CEMQ6AEwBA#v=onepage&q=estudio%20la%20percepcion&f=false> .

Acosta, Z. (2007). *Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de Medicina, Cirugía y Gineco-obstetricia a través de la evaluación de satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, 2004*. [Tesis de Especialidad]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Alvis, L. y col. (2016) *Experiencia de recibir un cuidado de enfermería humanizado en un servicio de hospitalización*. En: *El arte y la ciencia del cuidado*. Bogotá: Unibiblos, 2002; 4(1).

Amengula. C, Jiménez A. (2004). *Metas de Enfermería*, ISSN 1138-7262, Vol.7. 5, Pág. 54-58.

Bautista. R, Luz. M. (2007). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander*; AQUICHAN, Vol. 08, No 1.

Barrueta (2018). *Percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería*. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1738>.

Ceballos, P. (2016). *Desde los ámbitos de la enfermería, analizando el cuidado humanizado*. *Cienc. enferm* 16 (7): 31-35.

Cohen, A. (2010). *Two portraits of caring: a comparison of the artists, Leininger and Watson*. 2º ed New York: Ramsess.

Fuentes (2017). Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina Hospital Nacional Hipolito Unanue 2017 Lima.

Disponible : <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1815>

Henderson V( 2000). La práctica de enfermería y la preparación de la enfermera. En: Enfermería teórica y práctica. Papel de la enfermera en la atención del paciente VV.T México, DF: Ediciones Científicas de la Prensa Médica Mexicana; .p. 37-40.

Inca (2017). Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6473>.

Marriner, T. (2005). Ann. Modelos y teorías en enfermería. Ed. P.60.

Oviedo, L., (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. Estudios sociales.

Disponible en: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/375/index.php?id=375>

Pabón, I. y Cabrera. (2008). La Humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. Unimar.

Disponible en: [www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/unimar/article/download/77/63](http://www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/unimar/article/download/77/63)

Perez (2016). Percepción, del paciente ambulatorio sobre cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una institución de salud Chiclayo 2016. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3041>.

Poblete, M., y Valenzuela, S. (2007). Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Doctora do Programa de Doctorado en Enfermería, Universidad de Concepción, Chile.; Profesora del Departamento de Enfermería, Facultad de Salud, articulo Chile. Obtenido de: [www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18.pdf)



Rodríguez (2016). Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo. [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).

Rivera y col (2017). Teoría del cuidado de Jean Watson. Actual. Enferm. [en línea]. 20(4):15-25 {2014 abril 25}. Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1>.

Rivera (2017). Percepción del familiar respecto al cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente en la UCI - UCIN del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima – 2017. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>

Rivera, A. y Álvaro, T.(2007). Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la Clínica del Country.

Rivera, J. Arellano, R. y Molero, V. (2009). Conductas del consumidor. {en línea}. 2º ed. Madrid: ESIC; {Consultado 2014 octubre 02}. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=veXDOkhpW9AC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=veXDOkhpW9AC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

Romero, E. y col.(2013). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. Rev. cienc. biomed.:4(1): 60-68. [2015 Julio 14]. Disponible en: <http://www.revistacienciasbiomédicas.Com/index.php/revciencbiomed/article/view/252>

Rondón, A. y Salazar, D. (2010). Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I Hospital Universitario “Ruíz y Páez” Ciudad Bolívar. [Tesis de Licenciatura]. Ciudad de Bolívar. Universidad de Oriente Núcleo de Bolívar;

Paez, R. (2000). La ética de las virtudes y enfermería, revista mexicana de enfermería cardiológica; 8 (1-4): 62.

Universidad Autónoma de Chihuahua. (2007). Ponencia del Primer congreso internacional de Enfermería {en línea}. Chihuahua. UACH;{2014 diciembre 4}. Disponible en: [http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza\\_Jean\\_Watson](http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson).

Universidad Carlos III. Necesidad y percepción. {en línea}.Madrid:vidapositiva; 2000.{2014 octubre 22}. Disponible en: <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/comcon/7.pdf>.

Watson J. (2018) Ponencia del Primer congreso internacional de Enfermería. Facultad de Enfermería y Nutriología. Universidad Autónoma de Chihuahua. [Internet]. Disponible en: [http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza\\_Jean\\_Watson](http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson). Consultado: el 14 de febrero de 2018

Pabón, I. y Cabrera. C. (2008). La Humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. Unimar. Disponible en: [www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/unimar/article/download/77/63](http://www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/unimar/article/download/77/63)

## 9. Anexo y Apéndice

### Anexo A

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD.**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería. Centro de Diálisis. Hospital Privado –Perú 2019.

**ESCALA DE PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO EN EL SERVICIO  
DE MEDICINA INTERNA.**

### PRESENTACIÓN

Buenos días, soy el Bachiller en Enfermería Miguel Ángel Correa Jara, quien le saluda cordialmente y a la vez le solicita su colaboración en responder las preguntas de este cuestionario, el cual forma parte de una investigación. La información obtenida será absolutamente confidencial y sus respuestas tendrán un uso exclusivamente científico, por lo que no será necesario que coloque su nombre.

Agradezco anticipadamente su participación

#### I. DATOS GENERALES

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo: a. Femenino ( )    b. Masculino ( )

3. Estado Civil

a. Soltero ( )    b. Casado ( )    c. Conviviente ( )    d. Divorciado ( )

4. Grado de instrucción

a. Primaria ( )    b. Secundaria ( )    c. Técnico ( )    d. Profesional ( )

5. ¿Hace cuanto tiempo se realiza Diálisis?

a. < 1 año    b.  $\geq$  1 año < 2 años

#### II. CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA:

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere adecuada o correcta. Por cada ítem encontrará 4 posibilidades de respuesta pudiendo elegir solo una. Si en caso no entienda alguna pregunta consulte con la investigadora.

(1). Nunca      (2). Algunas veces      (3). Casi Siempre      (4). Siempre

Ítem	SENTIMIENTOS DEL PACIENTE	Nunca 1	Algunas veces 2	Casi Siempre 3	Siempre 4
1	La enfermera(o) le hace sentir como ser individual				
2	Cuando la enfermera(o) le explica algo, ¿usted le entiende?				
3	Cuando la enfermera(o) se dirige a usted, se siente cuidado				
4	Se siente satisfecho luego de la atención de enfermería				
5	Se siento seguro cuando le atiende la enfermera(o)				
6	Se siente contento cuando le atiende la enfermera(o)				
Ítem	CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA	Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
7	La enfermera(o) le demuestra simpatía				
8	Las enfermeras(os) son amables en el trato				
9	La enfermera(o) actúa adecuadamente en el desempeño de sus tareas				
10	Es fácil de entender a la enfermera(o) cuando conversa con usted				
11	La enfermera(o) es motivadora y alentadora en relación a su salud				
12	El cuidado que brinda la enfermera(o) es comprometido y solidario				
Ítem	CUALIDADES DEL HACER DE LA ENFERMERA	Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
13	La enfermera(o) demuestra responsabilidad en el cuidado				
14	La enfermera(o) atiende las inquietudes de su familia				

15	La enfermera(o) trabaja en equipo				
16	La enfermera(o) dialoga constantemente con los pacientes				
17	La enfermera(o) le explica anticipadamente los riesgos y beneficios del tratamiento				
18	Siente usted que el trabajo de la enfermera(o) es de calidad en el cuidado				
	<b>PROACTIVIDAD</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
19	La enfermera(o) se identifica antes de realizarle los cuidados				
20	La enfermera(o) responden a sus preguntas, dudas e inquietudes				
21	La enfermera(o) da instrucciones sobre su cuidado				
22	La información que le brinda la enfermera(o) le ayuda para que pueda tomar decisiones				
23	La enfermera(o) lo anima para que llame si tiene problemas				
24	Antes de su hospitalización la enfermera(o) le explicó sus derechos como paciente				
Ítem	<b>APOYO EMOCIONAL</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
25	La enfermera(o) le inspira confianza				
26	La enfermera(o) le brinda soporte emocional				
27	La enfermera(o) le da tranquilidad durante su estadía				
28	El cuidado de la enfermera(o) es amoroso y delicado				
29	La enfermera(o) brinda apoyo emocional y educativo al familiar				
Ítem	<b>APOYO FISICO</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
30	La enfermera(o) hace que usted se sienta bien físicamente				
31	La enfermera(o) lo mira cuando le habla				

32	La enfermera(o) le ayuda a disminuir el dolor físico				
33	La enfermera(o) se esfuerza por brindarle comodidad física				
Ítem	EMPATIA	Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
34	La enfermera(o) mantiene una estrecha relación con usted				
35	La enfermera(o) le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento				
36	La enfermera(o) establece una relación amigable con usted				
37	La enfermera(o) le escucha atentamente				
38	La enfermera(o) se pone en su lugar para comprenderlo				
39	La enfermera(o) tiene facilidad para acercarse a usted				
Ítem	PRIORIZAR AL SER DE CUIDADO	Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
40	La enfermera(o) se muestra respetuosa				
41	La enfermera(o) lo llama por su nombre				
42	La enfermera(o) respeta sus derechos				
43	La enfermera(o) es respetuosa de su intimidad				
Ítem	DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCIÓN	Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
44	La enfermera(o) vigila constantemente su dolencia				
45	La enfermera(o) le dedica tiempo adecuado				
46	El tratamiento que le brindo la enfermera(o) fue oportuno				
47	La enfermera(o) responde con rapidez al llamado				
48	La enfermera(o) prioriza sus necesidades básicas				
49	La enfermera(o) se interesa por su estado de ánimo				

## **Anexo B**

### **Consentimiento informado**

**PROCEDIMIENTO:** para realizar este estudio se necesita de su colaboración, brindando información que se utilizara para obtener los resultados que servirán para mejorar la calidad de atención y para investigaciones futuras.

**BENEFICIOS:** no recibirá ningún beneficio directo por el hecho de participar en el estudio, ya que los resultados tendrán un interés científico. No obstante, en el caso que los datos pudieran proporcionarle un potencial beneficio con respecto a la temática, le serán comunicados siempre que con anterioridad no hubieran manifestado por escrito el deseo de no recibir este tipo de información.

**GASTOS:** serán totalmente asumidos por las partes implicadas en el estudio y como participante del estudio, no tiene ninguna responsabilidad en este hecho.

**CONFIDENCIALIDAD:** se garantiza la confidencialidad, eso quiere decir que siempre se guardará el anonimato de los datos. Por eso, los resultados del estudio se almacenarán en archivos específicos creados especialmente para este fin. Los resultados obtenidos podrán ser consultados por las investigadoras del estudio y ser publicadas en un informe de investigación sin que consten los datos personales de las personas que colaboraron con el mismo. Con la firma de esta hoja de consentimiento, da su permiso para participar en este estudio de investigación.

**CONSENTIMIENTO:** después de haber leído y comprendido el objetivo del estudio, y haber resuelto las dudas que tenían doy mi conformidad para participar en él.

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

Piura; Junio 2019

