



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**

*¡Seguimos avanzando!*



PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL DE MEDIANA COMPLEJIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA TEORÍA TRANSPERSONAL DEL CUIDADO HUMANIZADO DE JEAN WATSON DE LA CIUDAD DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER, DURANTE EL PERIODO 2021-2.

**PRESENTADO POR:**

PAULA ANDREA LAGUNA AREVALO

CODIGO: 1 118 201 809

NATALIA ESTEFANY ROJAS CONTRERAS

CODIGO: 1090515949

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA  
CAMPOS DE ACCIÓN PROFESIONAL  
NORTE DE SANTANDER  
PAMPLONA  
2021-2



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**

*¡Seguimos avanzando!*



PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL DE MEDIANA COMPLEJIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA TEORÍA TRANSPERSONAL DEL CUIDADO HUMANIZADO DE JEAN WATSON DE LA CIUDAD DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER, DURANTE EL PERIODO 2021-2.

**PRESENTADO POR:**

PAULA ANDREA LAGUNA AREVALO

CODIGO: 1 118 201 809

NATALIA ESTEFANY ROJAS CONTRERAS

CODIGO: 1090515949

**PRESENTADO A:**

RICARDO JOSE BARRERA ACEVEDO

OMAR EDUARDO VERJEL ROPERO

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA  
CAMPOS DE ACCIÓN PROFESIONAL  
NORTE DE SANTANDER  
PAMPLONA  
2021-2



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## Tabla de Contenido

1. Planteamiento del problema .....	4
2. Formulación del Problema .....	8
3. Justificación.....	9
4. Objetivos .....	12
5. Marco referencial .....	13
5.1 Antecedentes .....	14
6. Marco legal.....	19
7. Marco conceptual .....	20
8. Marco teórico .....	25
9. Marco metodológico .....	32
Entrevista semiestructurada.....	35
10. Aspectos éticos de enfermería .....	37
11. Análisis y resultados.....	40
12. Discusión .....	55
13. Conclusiones.....	58
15. Bibliografías .....	61



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 1. Planteamiento del problema

El ser humano al tener una estructura compleja y pluridimensional, se convierte en un ser único y trascendente que existe en relación con otros y siempre está inmerso en un contexto familiar y social, con creencias y valores que lo forman desde muy temprana edad. Estas características manifiestan la necesidad de una atención y cuidado humanizado, especialmente con los profesionales de enfermería, al ser el personal con el que el paciente pasara más tiempo bajo su cuidado.

La asistencia de los usuarios a las instituciones de salud actualmente se ve engrandecida y compleja gracias a los avances tecnológicos y la evolución científica de esta era, aunque estos avances enriquecen la atención en salud, algunas veces pueden llegar a invadir y/o afectar el espacio que está destinado para la atención del usuario. Esta tecnificación junto con la constante lucha por la eficiencia y el control de los recursos, hacen que durante las prácticas de cuidado se antepongan actividades administrativas, financieras y procedimentales con el fin de cumplir metas y objetivos de la institución dejando de lado el servicio humano orientado al ser que necesita cuidado. (1)

“Según Bermejo: humanizar es una cuestión ética, que tiene que ver con los valores y con la búsqueda del bien de la persona a la que se atiende”. (2). Esto, relacionado con lo anteriormente descrito donde el ser humano es un ser social arraigado a ciertos valores y creencias de su contexto familiar, es deber del personal respetar sus derechos, mostrar valores y la ética adquirida durante su profesión, siendo la base fundamental para esto la humanización durante la atención, que desde



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



un direccionamiento fortalece la responsabilidad con el usuario y familia para brindar una atención integral. Es así que, desde sus inicios, los profesionales de enfermería han puesto en práctica el cuidado humanizado en todo su proceso de atención, el cual ha evolucionado con el pasar de los años, pero se ha visto afectado por el avance tecnológico, que por su complejidad ha hecho que el personal de enfermería no logre estar en contacto directo con sus pacientes, evidenciado aún más en las instituciones privadas, debido a que las instituciones públicas se ven afectadas constantemente por los diversos cambios del sistema interno, la infraestructura que suele ser inadecuada para la demanda de usuarios, esto, sumado al excesivo trabajo de los profesionales que se logra extender incluso las 24 horas del día y el trabajo es acelerado incitando a la búsqueda y practica del cuidado para salvar y preservar la vida del usuario, dejando en el olvido la humanización durante la atención a todos los usuarios.(3)

Por lo tanto, la esencia de la enfermería implica un proceso comprometido de humano a humano, una atención enfermero paciente en donde se brinde atención humanizada centrada en la sensibilidad, la reflexión sobre su práctica, la ciencia y el arte. Consecuentemente, para conseguir una atención humanizada, se debe tener en cuenta la humanidad de los usuarios. Tal es el caso del estudio realizado en Lima- Perú, “Percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero” donde reiteran que actualmente los cuidados que brinda el enfermero se ven afectados por los avances científicos y tecnológicos, destacando que es necesario reflexionar acerca de la esencia de enfermería, pues el mal uso y aplicación de dichos avances, el estrés de los enfermeros debido a la sobrecarga de funciones y otras causas han hecho que



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



el cuidado se vuelva rutinario, mecánico, procedimental y frío, es decir que el cuidado que brinda el enfermero es deshumanizado, resultado que se evidencia en el estudio donde, de los 60 adultos mayores 96 % de ellos manifestaron una percepción del cuidado humanizado desfavorable en el cual también influyeron diversos factores como el tipo de servicio y la cantidad de días de hospitalización.(4)

Igualmente, Los estudios realizados en la uci adulto de la ciudad de Bogotá, (5) muestran que la humanización debe incluir la habilidad para comunicarse con empatía. Sin embargo, el frecuente uso de la tecnología en estos espacios ha hecho que los profesionales en salud orienten su atención a la toma de decisiones constante y a la introducción continua de conocimientos e intervenciones relacionados con la tecnología. Ese hecho hace que el profesional de enfermería experimente impotencia, abatimiento y carga emocional, afectando entonces las relaciones interpersonales , a tal punto que el enfermero evite la interacción y trato con los pacientes o los deshumanice, al verlos como tareas por cumplir.(6) En este estudio de los 55 pacientes evaluados al menos un 35% resalto que nunca percibió un cuidado humanizado por parte del personal de enfermería debido a que en algunas situaciones se advierte que no se les informan ni se explica oportunamente los procedimientos a ejecutar, la administración de medicamentos o su situación de salud, lo que limita la toma de decisiones del paciente y altera la comunicación y el trato enfermera(o)-paciente.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



Además, un estudio realizado por Espinoza L, Huerta K, sobre el cuidado humanizado los resultados encontrados fueron que algunas veces el paciente percibe apoyo en el cuidado en un 44% y el 47.7% de apoyo emocional, un 35.4% de apoyo físico, un 32,2% de cualidades de enfermería, un 30.8% de pro- actividad un 52.3% de empatía y un 55.4% de disponibilidad en el cuidado, donde evidentemente al menos de la mitad de la población tiene una baja percepción del cuidado humanizado por parte del personal de enfermería. (7)

También, en Ecuador en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, se realizó un estudio sobre la Humanización en la atención de enfermería a los usuarios de la sala de emergencia, donde los resultados reflejaron que los profesionales de enfermería cumplen en un 60% con la aplicación de los principios en la atención humanizada al usuario; sin embargo el 40% no cumple, por lo que en este estudio se resaltaba la importancia de realizar jornadas de capacitación para promover los principios en los profesionales de enfermería y la comunicación efectiva para su aplicación en la atención humanizada. (8)

En pocas palabras, la humanización va más allá de la calidad de los servicios y procedimientos, exige también calidad en el comportamiento profesional e institucional. Asimismo, un cuidado humanizado, que reconoce la dignidad del otro puede verse afectado en espacios donde la tecnología, a la vez que avanza, va mecanizando la relación enfermero-paciente. Sin embargo, las marcadas diferencias socioeconómicas en Latinoamérica obligan a gran parte de su población a intentar acceder a instituciones públicas de baja complejidad, muchas veces precarizadas,



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



exigiendo a los profesionales de enfermería el logro de metas sanitarias con escasez de recursos y presión asistencial que tensiona a los equipos y a su propia salud mental. (10)

Lo anterior descrito constituye un paso gigante hacia la deshumanización del cuidado, característicamente frente a las personas vulnerables que enfrentan carencias sociales, dolor espiritual y emocional; por ende Watson, al identificar que estas necesidades humanas pueden llegar a afectar el bienestar físico plantea que el cuidado debe practicarse a través de una relación interpersonal, donde el personal debe cumplir con unos criterios para lograr alcanzar estos cuidados, tales como el conocimiento de sí mismo, la capacidad de educación en los cuidados, ética, comunicación asertiva y comprensión profunda de la persona que requiere cuidado, lo que implica una formación valórica inculcada desde su rol de estudiante por sus docentes.

## 2. Formulación del Problema

¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado de los pacientes del área de hospitalización de un hospital de mediana complejidad bajo el enfoque de la teoría transpersonal del cuidado humanizado de Jean Watson de la ciudad de Pamplona, Norte de Santander, durante el periodo 2021-2?



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



### 3. Justificación

Desde sus principios, la enfermería se ha desarrollado con un enfoque humanizado; más específicamente en la atención directa de atención del cuidado para los usuarios, siendo éste el eje principal de nuestra asistencia. Esta necesidad de humanizar los centros de salud viene dada por el modelo tecnicista que sin duda ha alejado el trabajo de las enfermeras, de su visión humanista y holística de cuidado (11).

Los modelos de atención en salud están enfocados al cuidado físico, parcial y fragmentado, enfocado en especialidades y procedimientos, en consecuencia, son cuestionados por su limitación para ejercer otras dimensiones del ser humano, las cuales actúan en la calidad de vida del individuo, por lo tanto, la atención en salud perdió progresivamente o carece de desarrollo de capacidad de ejercicio clínico con alta proporción de integralidad (12).

A su vez, la Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca la importancia de las atenciones integrales como efecto humanizador; enfatizado en el desarrollo armónico y científico con el fin de introducir medidas para la regulación junto con el control de éstas. Como indicó Florence Nightingale en el último cuarto del siglo XIX, todas estas medidas y formas de cuidados no sólo le da al profesional la autonomía de actuar según su necesidad, sino que permite poner en práctica una visión holística del paciente. Así mismo, para la comunidad educativa de enfermería, la humanización requiere una comprensión profunda de la persona, que implica procesos de autoconocimiento y formación valórica, tanto para docentes como para estudiantes (13).



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



Por ende, la necesidad de hablar de humanización, aun cuando es constitutiva de los cuidados, responde a la deshumanización en el sistema de salud y está relacionada a las consecuencias de un sistema público de salud precario y con altos niveles de exigencia para sus profesionales. Esto puede provocar discomfort en los profesionales de salud reflejado en dificultades para tener un desempeño moralmente pertinente a una situación determinada (14).

En la actualidad la humanización en los hospitales es una necesidad que exigen los pacientes como parte de un derecho, es aquí que el ministerio de salud está obligado a establecer normativas legales que asegure el buen trato al usuario, en donde, se destacan todas estas acciones llevadas a cabo por el personal de enfermería para la prestación de esta humanización, el bienestar de cualquier persona sin importar su ciclo vital, el cual se realiza bajo los principios éticos conforme a lo establecido según la normatividad colombiana para enfermería Ley 911 de 2004 (15).

Para ello OMS, ha promovido la política de formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de la salud, en búsqueda de la protección de los derechos de las personas, a partir del lema: “Trato humanizado a la persona sana y enferma” este organismo recalca que la Humanización “Es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, dirigida hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida” (16). Por consiguiente, el cuidado humanizado se transforma en una filosofía de vida relacionada con el que hacer de enfermería.

De tal forma que el profesional de enfermería tiene el compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de la dignidad y la conservación de la vida, mediante un cuidado humanizado,



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



en los usuarios; A su vez, la prestación de cuidados humanizados favorece el crecimiento y desarrollo personal de los enfermeros, la percepción del usuario a una instancia hospitalaria, así como el reconocimiento, la empatía, la comunicación y el respeto por los profesionales prestadores de atención (17).

Dicho lo anterior, el motivo que nos ha llevado a realizar ese trabajo de medición de la percepción de los cuidados humanizados en los usuarios, es generar futuras investigaciones con estrategias de impacto que promuevan la humanización en los cuidados a favor de la salud de los pacientes hospitalizados.

Por ende los beneficios de esta investigación van más allá de la calidad del cuidado prestado, pues si bien la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad; puesto que para enfermería la humanización en salud significa mucho más que ser cordial; implica minimizar la tendencia de tratar al enfermo como a un objeto, una enfermedad o unos síntomas concretos. (18)



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



#### 4. Objetivos

##### Objetivos General

Describir la percepción del cuidado humanizado de los pacientes del área de hospitalización de un hospital de mediana complejidad bajo el enfoque de la teoría transpersonal del cuidado humanizado de Jean Watson de la ciudad de Pamplona, Norte de Santander, durante el periodo 2021-2.

##### Objetivo Específico

- Conocer las acciones que percibe el paciente como atención deshumanizada.
- Describir las acciones por parte del personal de enfermería que el paciente percibe como atención humanizada.
- Analizar la atención humanizada que ofrece el personal de enfermería según la Teoría de Jean Watson



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 5. Marco referencial

El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente). Por esta razón la teoría de Watson J, contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos en pro de la mejorar de la calidad en la atención; y es que el cuidado es la esencia de enfermería, manifestado en acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad, ayudando así 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 (19).

El cuidado humanizado demanda una responsabilidad moral por parte de los enfermeros, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo en pro de la mejora de su calidad de vida durante su estancia hospitalaria, manifestado en la educación brindada y evaluada en la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado (20).

El cuidado profesional es el desarrollado de conocimientos científicos en el área de la salud, proporcionados en habilidades que favorecen a individuos, familias y comunidades a optimizar o recuperar la salud; por ende el objetivo de determinar la humanización brindada al paciente en cuanto a la atención recibida en diferentes esferas de la salud está determinada por diversos factores que influyen en la respuesta del usuario y su grado de satisfacción con la atención recibida. (21)



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 5.1 Antecedentes

### 5.1.1 A nivel mundial:

En el 2017 se desarrolló una investigación en España titulada “*Humanización de los cuidados de enfermería*” en la que se destaca que la deshumanización de la atención sanitaria dificulta la relación enfermera-paciente, ya que se centra en la calidad técnica y científica, relegando los aspectos emocionales a un segundo plano, siendo los horarios de visita y la restricción de ingreso del núcleo familiar un factor insatisfactorio reflejado en la escasa participación de los familiares en el cuidado del enfermo, pese a que la evidencia científica muestra que la presencia de los familiares incluye positivamente en la recuperación de los pacientes(21).

En el mismo año se desarrolló una investigación llamada “*La humanización de la atención de enfermería en salud laboral*” en donde se reafirma que profesionales de enfermería pueden verse favorecidos al prestar cuidados humanizados ya que alcanzarán una mayor satisfacción profesional e incluso personal.

Dicha satisfacción profesional y valoración del trabajo realizado, disminuirá problemas como el desgaste profesional o síndrome de Burnout, el distrés moral o que se perciba la atención como inadecuada. No obstante, con la implicación de los profesionales no es suficiente, suelen faltar recursos humanos para que esa atención humanizada sea de calidad. Por ello, las organizaciones juegan un importante papel en este sentido (22).



SC-CER96940



“*Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz*”

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



### 5.1.2 En Latinoamérica:

En el 2017, Schmidt Echevarría en la investigación *“Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima”* resalta las categorías de humanización Sentimientos del paciente, Del hacer de la Enfermera, Proactividad, Apoyo emocional, Apoyo físico, Empatía, Priorizar al ser del cuidado, Disponibilidad para el cuidado, Apoyo espiritual, Promoción de la enseñanza-aprendizaje cuyo resultado de este estudio fue que la percepción del cuidado humanizado fue considerada excelente, correlacionándose principalmente con edad menor 40 años, sexo femenino y una hospitalización de 2-5 días, siendo el pilar que más se denota en la atención el “sentimiento del paciente” y más bajo el “apoyo espiritual” y “promoción de enseñanza–aprendizaje” (23).

En el 2018, Monje, pablo; Miranda, Paulina; Oyarzún, Jéssica; Seguel, Fredy y Flores, Elizabeth en la investigación *“percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados en Chile”* refiere que enfermería tiene como esencia la entrega de cuidados humanizados, oportunos y de calidad, que se convierten en su principal pilar; reconociendo que actualmente a nivel escolar se centra la educación en el cuidado integral de las personas y no sólo suplir sus necesidades físicas, haciendo esto que los pacientes perciban un mejor trato por parte de los profesionales (24).

### 5.1.3 A nivel nacional

En el 2018 una investigación realizada en Manizales, Colombia titulada *“Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería”* en donde se utilizó el



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



instrumento denominado “Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería” dirigido a Pacientes que estuvieron al cuidado del estudiante mínimo 12 horas o en un turno de 7 am a 7 pm en donde se llegó como conclusión “siempre se percibe una relación de cuidado humanizado” en donde se evidencia que conocer la percepción que tiene la persona, de cómo se siente al cuidado de un futuro profesional de enfermería, muestra el impacto de las acciones de cuidado y pone en evidencia la necesidad de fortalecer aspectos específicos como la comunicación y abordar las necesidades personales, espirituales y de autocuidado de la persona (25).

Un año mas tarde en el 2019 en Bogotá Colombia se realizo un estudio titulado “*Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería*” en donde se concluyó que es buena, sobresaliente y no excelente debido a que los elementos incluidos en las categorías de priorización del sujeto de cuidado y cualidades del hacer de enfermería, en donde se destaca el valor que se le concede al usuario como un ser pluridimensional, con quien se establece una relación interpersonal basada en el respeto y la confianza, y donde hay un reconocimiento de cuidado expresado en la respuesta oportuna al llamado, manejo del dolor, comodidad física, preservación de la dignidad y apoyo emocional.

Sin embargo, cabe destacar la calificación obtenida como "nunca" (9 %) en la dimensión de educación, debido a que en algunas circunstancias no se les informa ni se explica oportunamente los procedimientos a ejecutar, la administración de medicamentos o su situación de salud, lo que



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



limita la toma de decisiones del paciente y altera la comunicación y el trato enfermera(o)-paciente (26).

Así mismo en el 2021 una investigación realizada en Pereira Risaralda titulada “*Humanización de los Cuidados Intensivos: Un llamado a la acción durante y después del COVID-19*” destaca que la actual emergencia mundial ocasionó una brecha en la tríada atención paciente-médico-familiar, debido a las medidas de protección (guantes, mascarillas, gafas o pantalla protectora y bata impermeable) y aislamiento requeridas para evitar la infección del personal de salud y la comunidad en general. Para empeorar la situación, si acontece el deceso, el cuerpo sin vida será tratado con recomendaciones especiales (no retirar dispositivos invasivos como sondas, catéteres, tubos endotraqueales o drenajes) para evitar aerosoles ambientales, incluso, en algunas regiones del mundo no se permitirá a los familiares tener contacto con el cuerpo, sino que, algunos días después le entregarán las cenizas de su familiar (27).

Por ende destaca las diversas estrategias de humanización en tiempos de pandemia han sido implementadas en algunos países del mundo. En México, se describe la importancia de colocar una fotografía de cada profesional de la salud sobre su tórax para que el paciente identifique quién le está tratando, además, detallan un protocolo para realizar videollamadas entre familiares y pacientes aislados, especialmente aquellos en condiciones críticas o aquellos que están al final de la vida. En España, aquel paciente en etapa final de vida tiene un miembro del personal de enfermería a su cargo quien realiza el proceso de acompañamiento al paciente (cuidados físicos, psicológicos y espirituales) y a sus familiares mediante llamadas telefónicas (buscan abordar dudas



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



e intranquilidades, describiendo al detalle la situación de la persona agónica para facilitar el futuro proceso de duelo).

#### 5.1.4 A nivel Regional

En el 2019 en la ciudad de Cúcuta, norte de Santander se desarrolló una investigación titulada *“Percepción de la enseñanza en cuidado humanizado vs la práctica formativa por estudiantes de enfermería”* la cual determino que la humanización en el área clínica esta manifestada en una serie de cuidados que enfermería le proporciona al paciente en su estado físico y mental, preocupándose no sólo por los procedimientos científicos sino también por el acompañamiento, la escucha, el entorno y el dialogo con el paciente y su familia, además de enfatizar que los profesionales recién graduados y los estudiantes son quienes ofrecen cuidado humanizados de calidad, perdiéndose este a medida que este se va forjando laboralmente (28).



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 6. Marco legal

Enfermería es una ciencia con una perspectiva humana y disciplina inmersa dentro del equipo de salud que debe acogerse a la normatividad para garantizar que sus intervenciones son oportunas dentro del Sistema, e indispensables dentro de las instituciones prestadoras de salud

Por ello, en el año 1996 fue emanada la Ley 266 que reglamenta el ejercicio de la profesión de enfermería, define la naturaleza y el propósito de la profesión, determina el ámbito del ejercicio profesional, desarrolla los principios que la rigen, determina sus entes rectores de dirección, organización, acreditación y del control del ejercicio profesional y las obligaciones y derechos que se derivan de su aplicación. En esta normativa se resalta el principio ético de Individualidad el cual permite percibir el entorno y las necesidades individuales para brindar un cuidado de enfermería humanizado, holístico debido a la diversidad cultural y la dignidad de la persona sin ningún tipo de discriminación.

Es importante el valor que tiene el contexto en el que se brinda la atención de Enfermería, tanto para el profesional que presta el servicio como para el usuario que lo recibe, y en este sentido, la Ley 911 del 2004, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de Enfermería en Colombia”, enmarca las condiciones mínimas que debe tener el entorno para el ejercicio de la profesión y garantizar el acto de cuidado (29).



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 7. Marco conceptual

**Salud:** es el estado de máximo bienestar físico, mental espiritual, emocional y social que no se limita a la ausencia de la enfermedad. (30)

**Atención Integral en Salud:** definido como el conjunto de servicios a los cuales tiene derecho los usuarios que ingresan a una institución de salud, así como también las actividades de enfermería en sus fases de valoración, diagnóstico e intervención que se prestan al individuo, familia y comunidad. (31)

**Calidad y humanización:** es la obligación que tiene los profesionales de la salud en garantizar que la atención en salud sea accesible, oportuna, pertinente, segura y continua siempre respetando la condición y dignidad humana del usuario, respetando el contexto sociocultural en el que se desarrollan y brindan cuidados. (32).

**Humanización:** Es el proceso mediante el cual en su reconocimiento de sí mismo, el ser humano refuerza sus características humanas desde el punto de vista espiritual, racional y social. (33)

**Cuidado de enfermería:** Es el cuidado característico por velar y asistir con diligencia a una persona, con los cuidados técnico científicos y la actitud que exige la profesión. El cuidado forma parte del ser humano y debe brindarse para satisfacción y bienestar del paciente, por eso el personal de enfermería debe actuar de una manera efectiva y oportuna, sus actitudes deben ir siempre de acuerdo a las necesidades del paciente. (34)

Componentes del cuidado de enfermería.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



Los componentes de los cuidados de enfermería son:

- a) **Conocimiento.** El conocimiento implica tener la capacidad para poder valorar la persona como un ser que necesita cuidado holístico, lo que permite brindar un cuidado en donde se cumplan los objetivos, identificando sus necesidades y las limitaciones para su autocuidado. (35)
- b) **Paciencia.** Entendida como la capacidad que posee una persona de poder tolerar determinada situación, componente importante en el actuar de enfermería, reflejado en la capacidad de dejar a la otra persona crecer, respetando su forma de ser manteniendo un comportamiento tranquilo, afectivo y comprensivo hacia los demás, en un ámbito de respeto (36)
- c) **Sinceridad.** El cuidado humanizado es sincero, debido a que se centra en brindar cuidado a la persona aceptándolo como es y no como le gustaría al profesional que debería ser, en donde la sinceridad siempre es demostrada en todo el proceso del cuidar a través de la honestidad y la verdad. (37)
- d) **Confianza.** Establecido como un componente que lleva tiempo para su aparición, el cual solo se logrará a través de la percepción positiva del cuidado humanizado del paciente durante los cuidados e intervenciones del personal de enfermería, reflejado en que la persona sentirá tranquilidad en todo el momento de su estancia que el profesional tiene la capacidad de actuar de forma adecuada. (38)



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



e) **Humildad:** Com(ponente relacionado con la capacidad de la enfermera de aprender sobre el sujeto de cuidado, sobre sí mismo y sobre el proceso de cuidado que esta brindando (39).

**Esperanza.** Es el sentimiento más positivo del ser humano, que desde un punto de vista de salud es la expresión de plenitud ante las posibilidades de recuperación a través del cuidado (40).

**Actitud de enfermería en el cuidado humanizado:** Es la postura que toma el profesional ante la persona que requiere cuidados, de la cual dependen que se evidencien actitudes positivas o negativas. También es una revelación física o emocional que se refleja en el cuidado, llamada como la reacción que percibe el otro. (41)

#### **Principios de la actitud de enfermería en el cuidado humanizado.**

a) **Calidez:** La actitud de enfermería exige brindar cuidado de calidad conservando su ética y demostrando siempre conocimiento, sensibilidad y compasión. Es así que la calidez hace parte del cuidado humanizado que se ofrece con respeto para conservar el bienestar físico y moral de la persona, donde a través del contacto y la observación la enfermera logra valorar el estado de salud y las respuestas humanas del paciente y, a la vez los pacientes evalúan las actitudes, los gestos y la habilidad del profesional durante el cuidado (42).

b) **Familiaridad.** Este acto que permite el acercamiento enfermero- paciente se lleva a cabo a través de la presentación del profesional y la explicación de las tareas y cuidados que



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



realiza, lo que permite determinar al usuario a través del juicio que puede esperar, y si puede confiar o no en las personas que le brindan cuidado. (43)

- c) **La mirada:** Hace parte de la comunicación no verbal y a través de ella existe la posibilidad que se comuniquen pensamientos o sentimientos, que serán captados de manera positiva o negativa por los pacientes. (44)
- d) **Tono de voz:** La expresión verbal y el tono de voz de la enfermera/o tiene el poder de ayudar en la recuperación, calmar en la enfermedad y tranquilizar al paciente, la comunicación es una forma de transmitir compañía y debe estar presente durante las intervenciones terapéuticas de enfermería, los pacientes la necesitan y extrañan cuando no se les comunica los procedimientos que se les realizarán; creen que se vuelven como algo mecánico, porque solo entran colocan el medicamento y listo, el contacto es mínimo o nulo cuando no se les explica el procedimiento a realizar. Sin embargo, el diálogo, las explicaciones y los encuentros comunicativos deben ser frecuentes para que tengan una orientación sobre la realización de técnicas y procedimientos físicos, en la comunicación las áreas más destacables son la empatía, la confortación, la expresión de disponibilidad, la exploración de emociones y la aportación de información con el fin de tranquilizar y reducir la ansiedad que el proceso de enfermedad provoca al paciente. (45)
- e) **La expresión corporal:** Una buena comunicación verbal hace parte del cuidado de enfermería; sin embargo la comunicación no solo se limita a las palabras si no también se tienen en cuenta aspectos como los gestos, sonidos, miradas y contacto los cuales adquieren



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



diferente significado de acuerdo al contexto sociocultural lo que hace que la expresión corporal puede ser interpretada de diferentes maneras. (42)

- f) Aptitud de enfermería:** la aptitud de enfermería demanda conocimientos detallados de las funciones a realizar en el servicio. La valoración de la mismo es un proceso de evaluación de la capacidad del individuo para realizar las actividades propias de enfermería que no generen un riesgo para la salud de otros, para esto es necesario que se fijen criterios en relación a la función que debe realizar en un ambiente de trabajo adecuado, seguro y preventivo para minimizar el riesgo en la atención. (45)
- g) Vocación de servicio:** Todo profesional de enfermería tiene una misión y vocación que requiere un constante autoevaluación, perfeccionamiento y dedicación lo que le permite al profesional ser autónomo en su proceso del cuidado y en el lugar en que laboro, sin embargo, esta vocación, ante tal exigencia requiere entrega para desarrollar las habilidades necesarias para el funcionamiento del servicio. (39-41)
- h) Atención humanizada:** Es la combinación entre los conocimientos científicos y los valores y la ética del ser humano, que en su conjunto tienen la capacidad de ofrecer un cuidado de calidad centrado en el individuo que requiere respeto antes las necesidades individuales que manifiesten.
- i) Atención humanizada en enfermería:** Es el acto propio de enfermería donde reconoce al individuo como un igual, respetando la dignidad como ser humano, valorando sus necesidades para dar respuesta en un ámbito de respeto. (38)



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



## 8. Marco teórico

El cuidado humanizado en los hospitales es una necesidad que demandan los pacientes y familiares como parte de un derecho y deber de los profesionales que ofrecen atención en salud. Es por ello que el profesional para fomentar la adaptación a la institución de salud debe educar sobre los procesos de cuidado que se van a realizar y así disminuir la incertidumbre por el desconocimiento ante el entorno y la enfermedad, de ahí la importancia que los profesionales comprendan que el paciente necesita participar de sus cuidados conjuntamente con la familia. El usuario exige hoy en día el reconocimiento de su derecho como un acto de dignidad para recibir una atención en salud, de tal manera que él se sienta valorado como persona en sus dimensiones humanas (46).

Por todo ello el cuidado humanizado se convierte en una filosofía de vida aplicada en la práctica profesional de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera - paciente. (48).

De tal forma, que cuando se habla de cuidado humanizado no solo se limita al cuidado de la enfermedad sino en la persona que recibe cuidado, permitiendo que los sentimientos positivos sean captados y reflejados en la atención que se brinda a los pacientes, lo cual es posible gracias a la comprensión, la escucha activa, la comunicación y aceptación.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



En enfermería el pilar del cuidado humanizado esta consignado y guiado en la teoría del cuidado transpersonal y humano por Jean Watson la cual tiene como enfoque que el cuidado humano se logra a través del compromiso moral demostrando interés al paciente de manera integral, además, señala que el cuidado se practica a través de las relaciones interpersonales enfermero- paciente con el fin de mejorar los caracteres humanos y ayudar a las personas de forma holística (como un todo).  
(49)

### Conceptos de la teoría:

1. **Interacción enfermera-paciente:** definido como el proceso mediante el cual dos personas incluyen los valores, conocimientos, voluntad, y compromisos en la acción de cuidar. En este punto el enfermero crea un concepto de preservación de la dignidad humana.

2. **Campo fenomenológico:** corresponde a la persona en su totalidad de experiencias de vida humana, abarcando sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos, percepciones. Es decir, es todo lo que construye la historia de vida del individuo tanto en el pasado, presente y futuro.

3. **Relación transpersonal de cuidado:** Este proceso implica ir más allá del propio ego con el fin de permitir conexiones profundas, intentando conectar alma y espíritu a través de los procesos de cuidado. Esta clase especial de cuidado depende del compromiso moral de la enfermera de proteger la dignidad humana.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



**4. Momento de cuidado:** es una ocasión en la que la enfermera y otra persona se conectan para el cuidado humano con un punto de contacto en un tiempo y espacio determinado. Tiene la habilidad de expandir la capacidad humana. (50)

### **Teoría del cuidado humano:**

Esta teoría sostiene que, ante el inminente riesgo de deshumanización, a causa de las tecnologías y la constante reestructuración administrativa, 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 de enfermería. Es así que Watson a través de su pensamiento y basándose en las teorías filosóficas de otros profesionales, entre ellos el trabajo de Nightingale, Henderson, Hall, Leininger (antropóloga), Hegel (filósofo), Kierkegaard (filósofo y teólogo), Gadow y Yalom (psiquiatra), elabora su teoría de cuidado humanizado (51)

### **Factores curativos de la ciencia del cuidado:**

**Formación de un sistema humanístico – altruista de valores:** En este factor destacan los valores humanísticos y altruistas, lo que facilita al enfermero un cuidado holístico dentro de la población de pacientes. También describe el rol de enfermera a la hora de desarrollar relaciones interpersonales eficaces enfermero paciente y a la hora de promover el bienestar ayudando al paciente para que adopte las conductas de salud.

**Inculcación de la fe-esperanza:** Este factor se puede definir como una satisfacción a través de la cual se puede dar una extensión del sentido de uno mismo.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



**Cultivo de la sensibilidad para uno mismo y para los demás:** Es el proceso donde a través de la percepción de los sentimientos se logra un autoanálisis a través de la aceptación tanto para la enfermera como para el paciente. A medida que las enfermeras dentro de su proceso de evaluación reconocen su sensibilidad y sentimientos, estos se vuelven más genuinos, auténticos y sensibles hacia los demás.

**Desarrollo de una relación de ayuda-confianza:** cultivar una relación de confianza es vital para el cuidado humanizado debido a que incentiva la expresión de sentimientos positivos y también negativos. Implica coherencia, empatía, acogida no posesiva y comunicación eficaz.

**Promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos negativos:** El acto de compartir sentimientos puede ser considerada una experiencia de riesgo para la enfermera y para el paciente, debido a que se debe estar preparada para la recepción de los sentimientos, donde debe reconocer y comprender de forma intelectual y emocional de una situación distinta de las demás.

**Uso sistemático del método científico de solución de problemas para la toma de decisiones:** El uso del proceso de enfermería aporta un enfoque científico de solución de problemas en el cuidado enfermero, disipando la imagen tradicional de la enfermera como ayudante de un médico. El proceso enfermero es similar al proceso de investigación en lo que se refiere a lo sistemático y organizado.

**Promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal:** Este importante concepto permite que el paciente conozca su proceso de cuidado mediante las técnicas de enseñanza – aprendizaje diseñadas para permitir que los pacientes realicen el proceso de autocuidado, a través de la valoración de las necesidades personales y facilitando las herramientas para su crecimiento personal.



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



### **Provisión del entorno de apoyo, protección y correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual:**

En este factor es importante reconocer los entornos externos e internos que influyen en la salud y enfermedad de los individuos. Para esto se debe tener en cuenta como entorno interno el bienestar mental y espiritual, y las creencias socioculturales de un individuo y además como variables externas el confort, la privacidad, la seguridad y los entornos limpios, estéticamente agradables.

**Asistencia en la gratificación de las necesidades humanas:** la enfermera reconoce las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales e intrapersonales de ella misma y el paciente. Los pacientes tienen que satisfacer las necesidades de menor rango antes de intentar cubrir las necesidades de un rango superior.

**Permisión de fuerzas existenciales – fenomenológicas:** la fenomenología describe a los datos de la situación inmediata que ayudan a la gente a comprender los fenómenos en cuestión. La psicología existencial es una ciencia de la existencia humana que utiliza los análisis fenomenológicos. Watson cree que la responsabilidad de la enfermera va más allá de los 10 factores de cuidado, y facilitar el desarrollo en el área de promoción de la salud mediante acciones preventivas de salud. (53)

Los tres primeros factores del cuidado forman la base “filosófica”. Es una teoría filosófica en la que considera a la persona como "un ser en el mundo". La misma tiene en cuenta: el alma, el cuerpo, y el espíritu. La persona se esfuerza en actualizar la relación entre estos tres, para conseguir la armonía y son dimensiones que la enfermera ha de tener en cuenta. Sosteniendo que el cuidado humano es



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



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

Según Watson, el interés de la enfermería reside en comprender la salud como a la enfermedad y la experiencia humana. Dentro de la filosofía y la ciencia del cuidado, intenta definir un resultado de actividad científico relacionado con los aspectos humanísticos de la vida, establecer la enfermería como interrelación de la calidad de vida, incluida la muerte y la prolongación de la vida.

Con estos supuestos y factores elaboro su teoría y definió los conceptos meta paradigmáticos de la siguiente manera:

- **Salud:** tiene que ver con una unidad y armonía entre mente cuerpo y alma (espíritu) Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado.
- **Persona:** Reconoce a la persona como un ser único que tiene tres esferas del ser, mente, cuerpo y espíritu, que se ven influidas por el concepto de sí mismo, que es único y libre de tomar decisiones. Integral, con capacidad y poder para participar en la planeación y ejecución de su cuidado, donde el aspecto sociocultural es preponderante para el cuidado del paciente.
- **Entorno:** Espacio de la curación. Watson reconoce la importancia de que la habitación del paciente sea un calmante, cicatrizante .La realidad objetiva y externa, marco de referencia



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



subjetivo del individuo. El campo fenomenológico, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado)

- **Enfermería:** Watson afirma que la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que la enfermería tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional y además integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad. Esta asociación humanística-científica constituye a la esencia de la disciplina enfermera a partir de los factores curativos relacionados con la ciencia de cuidar. Está centrada en las relaciones de cuidado transpersonal. Dice que la enfermería es un arte cuando la enfermera/o comprende los sentimientos del otro es capaz de detectar y sentir estos sentimientos y expresarlos como la experiencia de la otra persona. (55)



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 9. Marco metodológico

**Diseño:** La presente investigación se desarrolló bajo el paradigma cualitativo, con diseño descriptivo, observacional de tipo fenomenológico, desde la corriente de Heidegger (interpretativa), caracterizada por profundizar sobre el significado de las experiencias vividas mediante el proceso de pensamientos de destrucción y construcción de fenómenos tal como los viven las personas. Es así que la presente investigación busca conocer la percepción del cuidado humanizado que ofrece el personal de enfermería a los pacientes del área de hospitalización.

**Población y muestra:** La presente investigación está construida por un total de 3 pacientes del área hospitalización de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona en el semestre 2021, en el mes de noviembre del 2021. Se utilizará el muestreo por conveniencia, donde los participantes son seleccionados por su capacidad de ofrecer información sobre el asunto de interés para la investigación y por la facilidad del investigador.

**Población blanca:** Pacientes del área de hospitalización de medicina interna ala B de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona

### Criterios de inclusión.

- ✓ Pacientes del área de hospitalización de medicina interna ala B de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona
- ✓ Pacientes que acepten participar en la investigación



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



- ✓ Pacientes que tengan más de 2 días hospitalizados en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona

### **Criterios de exclusión.**

- ✓ Pacientes que no firmen consentimiento informado
- ✓ Acompañantes o familiares de los pacientes del área de hospitalización
- ✓ Pacientes que tengan menos de 2 hospitalizados en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona
- ✓ Pacientes con enfermedades mentales cuya condición le impida ofrecer una respuesta objetiva durante la entrevista

**Muestreo:** De acuerdo a Sampieri las muestras a utilizar en los estudios cualitativos son propositiva, es por ello que en esta investigación se utilizara un muestreo a conveniencia del investigador durante la práctica de campos de acción profesional en el servicio de medicina interna Ala B en el segundo semestre del año 2021.

**Técnica de recolección:** Teniendo en cuenta que: “Los investigadores cualitativos indagan situaciones naturales, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos sociales en los términos que las personas les otorgan”, se tienen en cuentas las técnicas de recopilación de datos como instrumentos que de manera objetiva y profunda permiten adquirir información sobre el fenómeno social que se esta investigando, donde incluso los autores (investigadores) se sitúan como productor cuando la técnica que emplea permite organizar y construir el hecho social.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



La información para esta investigación se recolecta a través de los investigadores, donde antes de la entrevista se preparó un guion en base a la teoría del cuidado humanizado teniendo en cuenta las situaciones fenomenológicas que se quieren tocar con los participantes y los factores de cuidado para realizar un análisis sobre el cuidado de enfermería que se presta en el servicio en base a la teoría aplicada en el estudio fenomenológico. En este proceso los entrevistados lograron expresar sus opiniones, matizar sus respuestas e incluso desviarse del guion inicial pensado por los investigadores en el momento en que se divisaron temas en los cuales se hacía necesario profundizar. Es por ello que en este proceso se aplicaron preguntas de tipo descriptivo, con el fin de conocer la percepción de humanización de los pacientes.

Además, se solicitará consentimiento informado de los participantes según los principios bioéticos, la declaración de Helsinki y la resolución 8430 de 1993 antes de participar en el proceso de investigación, este incluirá la autorización para grabar las entrevistas, las cuales serán totalmente anónimas y los datos obtenidos de ellas serán utilizados exclusivamente para conseguir los objetivos descritos en el trabajo de investigación. Para garantizar ese anonimato, no se utilizarán nombres para la clasificación de las grabaciones.

**Análisis de los datos:** El análisis de la información se realizará después de recolectar la información, la cual se procederá a transcribir y ordenarla para luego realizar el análisis respectivo mediante la confrontación de los resultados obtenidos con la teoría manejada y de esa forma responder a los objetivos propuestos. Para cumplir con este proceso se utilizó la categorización el cual a través de los datos cualitativos construye teoría fundamentada, este proceso también incluye



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



la elaboración de subcategorías, lo que permitirá llegar a un análisis y generar conclusiones a partir de los datos recolectados. La categorización, constituye una importante herramienta en el análisis de datos cualitativos, debido que permitió precisar y calificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tema.

**Análisis fenomenológico:** se desarrollará durante todo el proceso de recolección y análisis de la información suministrada por los informantes y las observaciones, orientado a la comprensión integral del objeto de estudio que permita el análisis de la percepción del cuidado humanizado que ofrece el personal de enfermería de la institución.

### Entrevista semiestructurada

<b>UNIVERSIDAD DE PAMPLONA</b> <b>FACULTAD DE SALUD</b> <b>PROGRAMA DE ENFERMERIA</b>
<b>ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DE CUIDADO HUMANIZADO</b>
1. ¿Para usted que es un cuidado humanizado?  2. ¿Cómo percibe usted el cuidado humanizado por parte del personal de enfermería de este servicio?



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



3. ¿Cuál ha sido la experiencia de cuidado humanizado de enfermería que más ha contribuido positivamente en su estancia hospitalaria?
4. ¿Cómo describe la comunicación que tiene el personal de enfermería con usted?
5. ¿Cómo describe la comunicación que tiene el personal de enfermería con su familia?
6. ¿Cuál ha sido la experiencia de cuidado deshumanizado de enfermería que más lo ha afectado negativamente en su estancia hospitalaria?
7. ¿Describa alguna necesidad en la cual el personal de enfermería le haya encontrado u ofrecido una solución?
8. En momentos de dolor, llanto e ira ¿la enfermera le brinda acompañamiento? ¿Cómo es este acompañamiento?
9. ¿Refiera alguna situación durante su estancia hospitalaria en la cual sintió que el personal de enfermería no le brinda la comodidad y la privacidad necesaria?
10. ¿Como considera usted que debe ser el cuidado humanizado por parte del personal de enfermería?



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 10. Aspectos éticos de enfermería

La profesión de enfermería es reconocida como una profesión orientada a ayudar, servir y cuidar el bienestar físico, emocional y espiritual de las personas, por consiguiente, la relación enfermero-paciente es un aspecto esencial del cuidado para que la persona logre sus objetivos de salud. Por lo tanto, es un aspecto vital la relación interpersonal en la cual ambos se encuentran y concilian llevar a cabo un conjunto de actividades dirigidas a mantener o recuperar la salud, lo que exige del personal de enfermería un comportamiento práctico ético y moral. (56)

Así mismo, para regular la conducta humana en los aspectos relacionados con los actos que afectan la vida de las personas y el cuidado de la salud surge la bioética, la cual provee los principios para distinguir entre lo que “debe ser o debe hacerse y lo que no debe ser o no debe hacerse”. Este surgimiento ha venido a dar un cambio a la ética en salud, aportando principios de argumentación basados en competencias profesionales y evidencia científica fundamental para la toma de decisiones morales en el ámbito de la vida y la salud. (57) En este sentido, la ética profesional adquiere gran importancia al regular los comportamientos del profesional durante el ejercicio y aplicación de los cuidados. (58)

La ética profesional permite juzgar la acción de los actos médicos y de otros profesionales, incluido el personal de enfermería, quienes realizan cuidados encaminados al mejoramiento y recuperación del paciente, siempre guiándose por los principios fundamentales de la bioética que son autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



- a) **Beneficencia:** benevolencia o no-maleficencia, principio ético de hacer el bien y evitar el daño o lo malo para el sujeto o para la sociedad. Para este estudio se tiene en cuenta la posibilidad de mejorar la practicas de cuidado a través del análisis de los datos recolectados que contribuirán en el proceso formativo del investigador y del personal de salud.
- b) **Autonomía:** principio ético que propugna la libertad individual que cada uno tiene para determinar sus propias acciones, de acuerdo con su elección. Entendido como el derecho del entrevistado de expresarse libremente y el deber del entrevistador de no influir en las opiniones del paciente sobre la percepción del cuidado.
- c) **Justicia:** es el principio de ser equitativo o justo, o sea, igualdad de trato entre los iguales y trato diferenciado entre los desiguales, de acuerdo con la necesidad individual. Representado durante el proceso investigativo, donde se garantizó un trato igualitario a los participantes, independientemente de su ideología, raza, situación económica y/o cultura.
- d) **Veracidad:** principio ético de decir siempre la verdad, no mentir y ni engañar. Reflejado en cada una de las etapas del estudio, a través de la búsqueda científica y consentimiento informado.
- e) **Confidencialidad:** principio ético de salvaguardar la información de carácter personal obtenida durante el ejercicio de su función como enfermero y mantener el carácter de secreto profesional de esta información. Evidenciado en la protección de los datos



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



personales de los participantes de la investigación los cuales no serán publicados ni usados durante el desarrollo del proceso investigativo (55).



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 11. Análisis y resultados.

A través del uso del guion para la entrevista semiestructurada, se desarrollaron 3 entrevistas a profundidad a los pacientes del servicio de medicina interna Ala B en sus respectivas habitaciones. Se realizó una única entrevista a cada uno de los pacientes, posteriormente se realizó una extracción textual, las cuales fueron interpretadas y categorizadas, lo que permite realizar un análisis de los hallazgos encontrados. Es así que se presentan 10 categorías, las cuales algunas fueron desglosadas en subcategorías que se presentan a continuación:

### 11.1 - Categoría 1: Concepto de cuidado humanizado

En esta categoría se busca conocer el concepto que tienen los pacientes por cuidado humanizado el cual es caracterizado por garantizar una atención de calidad respetando siempre la dignidad humana garantizando una atención sin distinción de raza, sexo, creencias y religión. Dentro de lo referido por los entrevistados se identifica que efectivamente, el concepto de cuidado humanizado va relacionado con una atención integral donde el personal de enfermería demuestra preocupación por sus pacientes. Esto se identifica mediante la entrevista donde los participantes mencionan:

**P1.E1:** “Para mí sería donde te tratan a ti con lo mayor delicadeza, que te tratan a ti mirando que tú eres una persona, que necesita de cuidado y que te van a tratar de la mejor manera, que te van a ofrecer los servicios adecuados, que serán amables contigo”.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



**P2.E1:** “Pues sería es como un cuidado integral, que estén pendientes del paciente, que se cumplan los horarios tanto de medicina como de como por ejemplo en recibir los alimentos si todo lo demás”

**P3.E1:** “Cuando lo tratan bien a uno”

### **11.2 Categoría 2: Percepción del cuidado humanizado**

La percepción del cuidado va de acuerdo a la interpretación individual que se forma según la experiencia y necesidades del ser humano. Es entonces que una percepción del cuidado humanizado está relacionada con la necesidad del paciente de recibir atención, un buen trato y un recibimiento cálido. Es así que se logra evidenciar que la percepción del cuidado humanizado recibido por parte del personal de enfermería es positivo, reflejado en la atención, vigía y la demostración de preocupación ante las necesidades de los pacientes, reflejado en:

**P1.E1** “Uno claro, espera que le digan venga bienvenido, pero uno sabe que sufren de agotamiento y esas cosas y por eso uno tiene que ver que ustedes se cansan y tiene que ser consciente de ello. Por eso no siempre pueden tratarlo como uno espera que lo van a tratar”

**P2. E1** “Todos en general fueron muy atentos, estuvieron muy pendientes puntualmente”

**P3. E1** “Bien sí, me han tratado bien, me preguntan si estoy alentado, cómo amaneció”

### **11.3 Categoría 3: Experiencias de cuidado**



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



Las experiencias del cuidado se relacionan directamente con los cuidados de enfermería de los profesionales de la institución de la salud en donde a través de las necesidades de los usuarios se plantean actividades que ayuden a una pronta recuperación y generen alivio de la enfermedad. El personal de enfermería del área de medicina interna, claramente ofrece una experiencia de cuidado satisfactoria, donde se preocupan por el bienestar físico, emocional y espiritual del paciente, evidenciado en la forma en que indagan la evolución del paciente, sus necesidades, su confort y especialmente al mostrar calidades en la atención. Evidenciado en:

**P1.E1:** “El día que ingrese a este servicio y la mayoría de los días cuando preguntan hola, como esta, como amaneció, como se siente, como se encuentra, si pudo dormir bien, como estaba la comida. Tuvo algún dolor. Esas cositas son las que uno dice Wow, que chimba, que elegancia”

**P2.E1:** “Hay una jefe que es bastante cariñosa, cálida. Cuando le explicó el procedimiento, si estaba muy pendiente, me explicaba. Pues yo tuve crisis por el tema de la glucosa que subían, bajaban, subían, bajaban y entonces ya lo último que empezaron a bajar Se le nota el carisma y el cariño, el cariño, pues la labor de lo que hace”

**P3.E1:** “Yo cómo sufro de los riñones, iba mucho al baño, pero las enfermeras me trajeron un pisingo para que yo no me trasladaré al baño porque siempre estaba lejos”

#### **11.4 Categoría 4. Comunicación personal**



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



La comunicación enfermero- paciente hace parte vital del proceso de cuidado de enfermería donde a través de la confianza enfermero- paciente, la persona que requiere cuidado es capaz de expresar al enfermero sus necesidades y preocupaciones antes el proceso de enfermedad y así mismo, el enfermero a través de la expresión verbal y no verbal tiene el poder de ayudar a la recuperación transmitiendo tranquilidad, compañía, entendimiento y conocimientos sobre el cuidado. Ciertamente, el personal de enfermería a logrado tener una comunicación asertiva con la mayoría de sus pacientes, reflejado en el grado de satisfacción y referencias positivas sobre la comunicación que se ha brindado, sin embargo, el proceso de comunicación a veces se ve afectado por el tono de voz, las expresiones y la forma en que nos dirigimos al paciente, el cual puede percibir que la comunicación es ineficaz o que existen aspectos por mejorar, demostrado en:

**P1.E1** “Hay unas personitas, no quiero decir nombres, que hablan gritado como “EH, OH, AH”. Y uno dice, bueno de pronto es por el trabajo. Acá siento que miran a que persona a ver quién le cae bien y a esa persona lo tratan super bien y que a los otros que no les caen tan bien lo dejan ahí sano y se pierde esa humanización”

**P2.E1** “ha sido muy buena, Han estado pendientes, Sí, en general”

**P3.E1** “La comunicación es muy bien acá me han atendido muy bien, El personal me inspira confianza para yo poderle contar algo si lo necesito cualquier cosa yo les digo y les pregunto y ellas me dan la respuesta”.

#### 11.4-1 Sub categoría: Identificación del personal



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



Un proceso de comunicación efectivo enfermero-paciente se considera exitoso cuando el sujeto de cuidado a través de las relaciones interpersonales y una comunicación asertiva logra identificar la persona que le brinda cuidados, lo que le permitirá manifestar sus necesidades, las cuales posteriormente serán atendidas por el profesional. Sin embargo, los pacientes del área de medicina interna afirman no poder distinguir al personal, sea profesional o auxiliar que le brinda cuidados. Estas afirmaciones se justifican a partir de lo expuesto por los participantes:

**P1.E1:** “Yo me leí ese manual de seguridad y sé que el personal debería tener su identificación. Ellos no tienen ninguna identificación y tampoco se presentan. Se de un profesor que siempre se presenta, pero nunca se si son del hospital o de eforsalud”

**P2.E1:** “Hay una jefe embarazadita muy atenta. Los otros profesionales si no los conozco, no sé cuáles son auxiliares o cuales son los jefes de los otros turnos. Tampoco dicen sus nombres”

**P3.E1:** “Estoy agradecido con las personas que me atienden acá, pero no sé si hay un jefe. Si se cuáles son los médicos, pero no se los nombres. No se presentan”

### **11.5 Categoría 5: Comunicación familiar**

La comunicación a la familiar hace parte del proceso del cuidar de enfermería en donde utiliza a este individuo como red de apoyo para el cuidado, mediante la educación que brinda el profesional sobre las actividades a realizar para fomentar la pronta recuperación del ser que recibe cuidado a través de la observación, identificación de riesgo y acompañamiento.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



Actualmente, por la pandemia de Covid-19 la institución dentro de sus políticas a limitado la compañía a sus usuarios y a limitado las horas de estadía dentro del servicio, lo cual a limitado el contacto del personal con el familiar, a pesar de ello, aun cuando tienen la oportunidad de interactuar con el cuidador, el enfermero se limita a realizar su práctica y no hace uso de esa red de apoyo familiar para el cuidado integral, reflejado en:

**P1.E1:** “En mi caso no lo he visto, porque no se ha logrado porque las limpiezas me las hacen en un horario en donde no está mi acompañante. Por lo que nunca se comunican las personas con mi acompañante y esas cositas, porque no se ha tenido la oportunidad”

**P2. E1:** “Buena, pero fue muy poca porque estuve mucho tiempo sola puesto que yo no aplicaba para acompañante ya que las políticas del hospital cambiaron con lo del covid”

**P3.E1:** “No he tenido ningún problema con las visitas, pero cuando vienen atenderme no le incluyen el cuidado que me están prestando, casi no hay comunicación porque solo vienen a visitarme en las tardes.

### 11.6 Categoría 6: Percepción de deshumanización

La percepción de deshumanización hace referencia a la experiencia personal del sujeto de cuidado de los actos propios del personal de enfermería que carecen de calidez, del reconocimiento como ser humano y de respeto. Esta percepción durante la entrevista se ha visto reflejada solo en un entrevistado que manifiesta deshumanización por parte del personal, la cual, sin embargo, fue mejorando llegando al mismo resultado que los otros participantes, los cuales tienen una nula



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



percepción de deshumanización durante los cuidados propios del personal de enfermería.

Declarado en:

**P1.E1** “Las miradas, que a veces no me contestan el saludo y que me miren así feo. Quizás están acostumbrados a tratar a gente que viene del campo y que no les dicen nada, pero yo no. Si ellos están alzados yo también me alzo y quizás por eso me he ganado esas miradas feas. Sin embargo, ahora me tratan mejor”.

**P2.E1** “No puntualmente. De pronto lo único es en el almuerzo. Llega a la una y pico, una, una y media y se sabe que el almuerzo o las demás comidas son demasiado reducidas en tamaño. Entonces sí, sí, pienso que pronto sí están llegando muy tarde, una o cuarto, una y media siempre”.

**P3.E1** “No, no he tenido situaciones donde las enfermeras hayan sido deshumanizadas uno; Tampoco puede hablar de las personas Porque de todas maneras lo están atendiendo a uno”

### 11.7 Categoría 7: Necesidad de cuidado

La necesidad de cuidado en los pacientes hospitalizados está sujeta a la condición física y mental, en donde la enfermera con sus técnicas de cuidado y acompañamiento ofrece una solución con el fin de hacer confortable y humana su paso por este servicio, en el HSJD se pudo evidenciar que pese a que algunos pacientes no tienen necesidad de cuidados, sin duda la empatía y confianza que han generado entre paciente/enfermera ha permitido que en caso de necesitarla logren comunicarla;



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



sin embargo la enfermera ha despertado esa intuición con el fin de hacer más fácil las actividades de la vida diaria y evitarle exposición a riesgos a los pacientes, así que realizan actividades de cuidado sin necesidad de ser solicitadas.

**P2.E1** “Yo no necesite mucha ayuda, más allá de que me informaran de mi enfermedad, me administraran los medicamentos y me suplieran la alimentación, no necesite nada más, yo podía sola con mis otras necesidades”

**P3.E1** “para mí la necesidad de cuidado va más allá de muchas cosas, en una ocasión la enfermera se dio cuenta que yo iba mucho al baño, y acá compartimos el baño con 16 pacientes, entonces decidido traerme un pisingo para que no me trasladara hasta el inodoro porque podía ser riesgoso por mi enfermedad y mi edad”

### **11.8 Categoría 8: Control de emociones**

Las emociones como dolor, llanto e ira se reflejan en estrés, ansiedad y depresión, siendo característico es pacientes que no poseen un acompañamiento asertivo por profesionales de salud; así mismo se ha demostrado que el acompañamiento brindado por el personal de enfermería disminuye estos cuadros de emociones haciendo que el paciente presente satisfacción y tranquilidad a la presencia del personal de salud; cabe destacar que durante las entrevistas se evidencio que pese a que los usuarios entrevistado tuvieron control de las múltiples emociones que se pueden presentar durante la estancia hospitalaria se evidencia que ante una crisis sin duda la



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



enfermera le ha generado confianza, serenidad y seguridad permitiendo ser una de las personas en las que confiaría para desahogarse y ser su apoyo afectivo.

**P2.E1** “no requería acompañamiento, nunca sufrí de altibajos emocionales, yo estuve muy tranquila, sin embargo, si lo hubiese requerido sé que las enfermeras me hubiesen escuchado e incluso orientado, tengo muchos días hospitalizada y logre hacer lazos estrechos de amistad con algunas de ellas con las que confiaría mis problemas”

**P3.E1** “Pues nunca necesite eso, pero en caso de necesitar sé que ellas me escucharían”

### 11.9 Categoría 9: Confort

La comodidad y privacidad de los pacientes en el área de medicina interna está relacionada con su recuperación física, emocional y espiritual puesto que estos cuidados de enfermería se caracterizan por ser brindados con calidad, seguridad y humanizados, favoreciendo el bienestar de los pacientes, mejoran la respuesta a los tratamientos y por ende su calidad de vida.

Durante la entrevista se pudo denotar que el confort y privacidad se evidencia mas en aquellos pacientes que se encuentran en una habitación sin más usuarios a comparación de los que comparten habitación ya que se suele escuchar y ver todos los procedimientos lo que genera un Disconfort en los usuarios.

**P1.E1** “Acá es algo difícil, sin querer uno escucha los diagnósticos de los demás pacientes y como los baños quedan tan lejos a veces la privacidad es nula al tener que salir uno en toalla de baño y poco presentado”



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



**P2.E1** “siempre las enfermeras se preocuparon por brindarme comodidad y privacidad, de hecho, estoy gracias a Dios en una habitación donde estoy solita y tengo mucha más privacidad a comparación de otros pacientes”

**P3.E1** “siempre me sentí cómodo, nunca sentí Discomfort en la atención; pero a veces llegan muchos estudiantes hacer procedimiento y hablan cosas que no entiendo, me siento un poco incomodo, aunque entiendo de que ellos están aprendiendo”

### **11.10 Categoría 10: Expectativa de la humanización**

El cuidado humanizado es el pilar de enfermería y aunque los medios muchas veces no permitan ejercitarlo de la mejor manera, es esencial que esta profesional se encargue de satisfacer el cuidado del paciente a cargo holísticamente siendo este nuestro pilar al brindar actividades de cuidado; para los usuarios el cuidado humanizado ideal es aquel en donde se sienta apreciado, en donde la enfermera tenga contacto desde que se despierta hasta cuándo se va a dormir, en donde cada actividad sea explicada diminutamente que hasta el usuario al ser dado de alta se encargue de ella ya que conoce el procedimiento y por qué se realiza, y en donde el servicio de la enfermera se caracterice por ser prestado con amor, paciencia, respeto y amabilidad.

**P1.E1** “Para mí el cuidado humanizado por parte del personal de enfermería debe de ser integro, en donde incluya los muy buenos días, como está usted, como me le ha ido, me llamo tal y yo lo voy a atender, le voy a hacer esta curación, este es el procedimiento de la



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



curación; considero que es como vender un buen producto caracterizándose por su amabilidad y cariño para que la persona se sienta agradable y este agradecido.

**P2.E1** “Sería importante que como plan de mejora cuando allá un cambio de turno todas las enfermeras se presentasen o por lo menos cargaran su identificación para poder llamarlas por su nombre”

**P3.E1** “si considero que para mejorar esta la identificación puesto que no se distingue la jefe del servicio con las demás auxiliares, me gustaría que en cada procedimiento que me vayan a realizar me expliquen él porque me lo están realizando y para qué; porque muchas veces vienen y me aplican medicamentos y yo no entiendo para qué son, además que me expliquen cuando se ingresa como se manejan los equipos de las habitaciones como la cama.”

### 11.11 Análisis de la Atención por Jean Watson

La base de la teoría de Watson es la práctica enfermera en los 10 factores de cuidados, donde cada uno de ellos tiene un componente implicado en la relación que abarca la enfermería, en el cual incluyen la ciencia del cuidado, la espiritualidad, el papel de enfermería para desarrollar interrelaciones eficaces y la importancia de promover el bienestar ayudando al paciente para que adopte las conductas de búsqueda de la salud.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



Factores del cuidado	Análisis de los resultados
<p><b>Formación de un sistema humanístico-altruista de valores.</b></p>	<p>Este factor el cual tiene un gran influencia por parte de las enfermeras como educadoras está relacionado por los conocimientos que tiene el usuario sobre que es un cuidado humanizado, en donde al entender como desde su psique el paciente define que son los cuidados humanizados se puede desarrollar un idea de cómo este considera que le han brindado cuidado humanizado y cuáles son las actividades de enfermería que relacionara como intervenciones de humanización, en donde los participante manifiestan que este sistema humanístico debe estar estructurado por un cuidado integral, con calidez y buen trato.</p>
<p><b>Inculcación de la fe-esperanza</b></p>	<p>Es la capacidad de la enfermera de establecer una relación interpersonal y promover el bienestar, lo cual es logrado a través de una comunicación asertiva personal, en la cual se ha evidenciado que, aunque es buena, la comunicación no verbal debe mejorar.</p>



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



<p><b>Cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás</b></p>	<p>Reflejado en las experiencias de cuidado satisfactorias y en la relación sobre lo que consideran que es un cuidado humanizado y la similitud de esto con las experiencias de cuidado humanizado de los usuarios</p>
<p><b>Desarrollo de una relación de ayuda-confianza</b></p>	<p>El desarrollo de la confianza es algo paulatino que el personal de enfermería del servicio trabaja, de acuerdo a lo manifestado en las entrevistas a medida que demuestra un interés diario en los participantes sobre su confort, sobre su bienestar y evolución</p>
<p><b>Promoción y aceptación de la expresión de sentimientos positivos y negativos</b></p>	<p>La enfermera según Watson siempre debe estar preparada para la comprensión de los sentimientos de los pacientes (tanto negativos como positivos). Aunque los entrevistados no tuvieron la necesidad de expresar sus sentimientos, a través del desarrollo de una relación asertiva enfermera-paciente estos afirman que si se hubiera presentado la oportunidad lo harían. Dejando en claro que el personal de enfermería durante sus cuidados genera una relación de confianza que le da al paciente la seguridad de demostrar sus sentimientos.</p>



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



<p><b>Uso sistemático del método científico de solución de problemas para la toma de decisiones</b></p>	<p>Este uso sistemático para la resolución de problemas va de la mano con la capacidad de identificar al personal que por medio de sus conocimientos dará solución ante una necesidad, el cual se ve afectado ante la escasa identificación del personal ante los usuarios del servicio.</p>
<p><b>Promoción de la enseñanza- aprendizaje</b></p>	<p>La promoción de la enseñanza aprendizaje a través de la educación no solo se limita a la persona que recibe cuidados sino también a su acompañante. El personal de enfermería al no incluir a sus familiares en el proceso de atención, y no informar de forma clara todas las actividades realizadas empieza a limitar el proceso de autocuidado que es reforzado a través de la comunicación y la educación.</p>
<p><b>Provisión de un entorno de apoyo, protección mental, físico, sociocultural y espiritual.</b></p>	<p>El grado de confort que han ofrecido el personal de enfermería según lo expresado por los pacientes ha sido adecuado y satisfactoria, pero se ve afectado por la infraestructura de la institución que afecta en menor medida la privacidad del paciente y crea una necesidad de intimidad.</p>



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



<b>Asistencia en la gratificación de las necesidades humanas</b>	Referido a los cuidados propios de enfermería, percibidos como positivos por parte de los entrevistados
--	---



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 12. Discusión

A través de la presente investigación fue posible determinar la percepción del cuidado humanizado de los pacientes del área de hospitalización bajo el enfoque de la teoría transpersonal del cuidado humanizado de Jean Watson, y es que al comparar nuestros resultados con otras investigaciones encontramos que sin duda la humanización es salud está siendo acogida cada vez más en los diferentes centros hospitalarios, siendo adaptada no solamente por el personal de salud, si no reconocida por los usuarios quienes incluso la exigen e identifican hechos humanizados y deshumanizados y que a su vez fácilmente pueden definirla y asociarla a las experiencias vividas (13).

Schmidt Echevarría en el 2017 resalta que la categoría menos percibida por el usuarios es el “apoyo espiritual” y “promoción de enseñanza–aprendizaje”, resultados que no se van muy lejos a los arrojados por la presente investigación y reafirmados por Guáqueta Parada y joven quienes en el 2019 llego a concluir con dicho estudio que la humanización en Colombia es buena, sobresaliente y no excelente debido a que la dimensión de educación se ha visto afectada debido a que en algunas situaciones no se les informa ni se explica oportunamente los procedimientos a ejecutar, la administración de medicamentos o su situación de salud, lo que limita la toma de decisiones del paciente y altera la comunicación y el trato enfermera(o)-paciente, sin embargo destaca el manejo del dolor, comodidad física, preservación de la dignidad y apoyo emocional brindado por el personal de enfermería (22) (23).



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



Sin duda esta carencia de educación no solamente afecta el confort de los usuarios atendidos sino que hacer parte de la categoría de “expectativa de la humanización” en donde los pacientes sugieren incluir en las actividades diarias de la enfermera la educación desde que se ingrese al servicio en donde resalten el manejo de los equipos como camillas, ubicación del baño, presentación del personal, horas de visitas deberes y derechos del usuarios y que a medida que vaya evolucionando su estado de salud el personal sea empático y explique detalladamente los procedimientos a realizar, puesto que esto no solamente le genera seguridad al usuario al saber que dicha profesional conoce sobre el ejercicio que está realizando, sino que le brinda satisfacción al percibir y conocer el cuidado que le están brindando (27).

Así mismo se destaca en el 2018 la investigación realizada por Campiño Valderrama en donde se destaca el cuidado humanizado de los estudiantes de enfermería el cual para los usuarios siempre se percibe como buena; coincidiendo a su vez con Barrera Ortega y Parra González la cual determino que la humanización en el área clínica esta manifestada en una serie de cuidados que enfermería le proporciona al paciente en su estado físico y mental, preocupándose no sólo por los procedimientos científicos sino también por el acompañamiento, la escucha, el entorno y el dialogo con el paciente y su familia (26).

Investigaciones que se contradicen al realizar análisis del presente estudio en vista que los usuarios presentan disconfort al percibir grupos de grandes estudiantes, debido a que inicialmente no se puede generar privacidad y comunicación enfermero-paciente ya que al socializar las actividades de cuidado no incluyen la percepción, sentimiento y respuesta del paciente haciendo que el mismo



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

*¡Seguimos avanzando!*



desconozca y no logre entender de que hablan debido a que las terminologías nombradas al hacer explicación o retroalimentación de la actividad son desconocidas para el mismo (25).

Por otro lado, se debe destacar que este cuidado humanizado se ha perdido paulatinamente por la carencia de contacto causado por las medidas de protección y las exigencias nacionales e institucionales relacionadas con el covid-19, en la cual Gómez-González y sus colaboradores en su investigación realizada el 2021 refieren que la pandemia ocasiono una brecha en la tríada atención paciente-médico-familiar denotada en la relegando los aspectos emocionales a un segundo plano, siendo los horarios de visita y la restricción de ingreso del núcleo familiar un factor insatisfactorio reflejado en la escasa participación de los familiares en el cuidado del enfermo (27).

Esta medida que paulatinamente ha sido cada vez más flexible ha generado aun insatisfacción en los usuarios quienes utilizan medios tecnológicos para comunicar su estado de salud y solicitar sus necesidades personales, permitiéndole según su estado de salud acompañamiento permanente o esporádico; sin embargo, se resalta la carencia de contacto del personal de enfermería con los familiares manifestado en la carencia de inclusión de los cuidados y necesidades del usuario.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



### 13. Conclusiones

- Durante el proceso de análisis realizado a las categorías del presente estudio se logran conocer que las acciones que percibe el paciente como atención humanizada van relacionadas con la poca información que ofrecen a la hora de ejecutar los procedimientos y administrar medicamentos, pues aunque mencionan los nombres de los medicamentos, no tienen en cuenta el contexto sociocultural y el nivel formativo del usuario, el cual no entiende la información suministrada, dejándolo con dudas sobre el proceso de su cuidado.
- A través del análisis se evidencia que tienen un desconocimiento de los nombres y cargo del personal el cual es percibido dentro de una atención que necesita reforzar sus caracteres de humanización al no reconocer al sujeto que brinda cuidado y no saber ante que profesional manifestar una necesidad que requiera una intervención compleja y oportuna.
- Por otra parte, los entrevistados perciben una atención humanizada por parte del personal manifestado en que no han recibido un mal trato por parte del personal durante la atención y práctica del cuidado, además, se ve manifestado dentro de las acciones humanizadas el acompañamiento y la atención calidad reflejada en el interés de saber cómo es la estadía del paciente y su grado de confort durante la instancia hospitalaria.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



- Finalmente, a través de la entrevista realizada, basado en los factores para el cuidado humanizado según la Teoría del cuidado Transpersonal de Jean Watson se logra evidenciar que efectivamente existe un cuidado humanizado reflejado en la capacidad científica del personal, en la gratificación reflejada por los usuarios, en el desarrollo de la confianza que les permite sentir seguridad con su entorno al paciente, manifestando también la seguridad de expresar sus sentimientos. No obstante, esta atención humanizada debe ser reforzada en el factor de la promoción de enseñanza- aprendizaje donde el paciente debe estar informado sobre su proceso de cuidado con el fin de ofrecer oportunidades para su crecimiento personal, teniendo en cuenta su nivel educativo y desarrollo cultural.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



#### 14. Recomendaciones

- A partir del desarrollo del presente estudio, se establece la proposición de elementos para favorecer el desarrollo de los conocimientos científicos sobre el fenómeno de estudio y el fortalecimiento del programa de enfermería de la Universidad de Pamplona. Por tal motivo se recomienda:
- Garantizar la continuidad de los procesos investigativos realizados en la E.S.E Hospital san Juan de Dios de Pamplona con el fin de fomentar la inclusión de las estrategias educativas propias de la profesión que permitirán fortalecer los vacíos conceptuales y las prácticas de cuidado en el personal y lo estudiantes del programa de enfermería.
- Incentivar durante todo el proceso formativo del programa de enfermería, la realización de investigaciones cualitativas lo que permitirá fortalecer los conocimientos y potenciar las habilidades de los estudiantes en este campo investigativo.
- Promover la inclusión de estrategias educativas que permitan a los estudiantes del programa de enfermería aplicar y diversificar el uso de teorías propias de la disciplina como método científico que favorezca la inclusión de los cuidados acorde a las necesidades individuales del sujeto de cuidado.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



## 15. Bibliografías

1. Llanes G, Bejarano D, Márquez LM, Ponce C, Martínez RM. La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. Revista Enfermería del Trabajo. 2018. BIC [citado 5 de noviembre de 2021];8; 1: 18-26. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6536488>
2. Gutiérrez Fernández Rodrigo. La humanización de (en) la Atención Primaria. Rev Clin Med Fam [Internet]. 2017 Feb [citado 2021 Nov 06] ; 10( 1 ): 29-38. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2017000100005&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005&lng=es).
3. Santacruz-Bravo JD. Humanización de la calidad en la atención clínica en salud desde la perspectiva centrada en el paciente a partir de la Resolución 13437 de 1991. Rev Univ. Salud. [Internet]. 2016 [citado 2021 Nov 06]:18(2):373-384. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v18n2/v18n2a17.pdf>
4. Martínez N. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. CASUS. 2018; [citado 5 de noviembre de 2021];3(2):64-71. Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/79/64>
5. Guerrero, R., y Meneses. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev enferm Herediana. [Internet]. 2016 [citado 2021 Nov 06];; 9(2). Disponible en:



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



6. Joven Zuli Milena, Guáqueta Parada Sandra Rocío. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. *av.enferm.* [Internet]. 2019 Apr [cited 2021 Nov 06] ; 37( 1 ): 65-74. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002019000100065&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002019000100065&lng=en). <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v37n1.65646>
7. QUIROZ-FIGUEROA, Martha Saida et al. Análisis del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia desde una perspectiva de humanización. *Polo del Conocimiento*, [S.l.], v. 6, n. 2, p. 1174-1192, [Internet]. 2021 Feb [citado 2021 Nov 06] ISSN 2550-682X. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2784/5920>.
8. Canales-Vergara M, Valenzuela-Suazo S, Paravic-Klijn T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enferm Universitaria.* . [Internet]. 2016 [citado 2021 Nov 06] 13(3): 178-86. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706316300215>
9. BARRERA ORTEGA KJ, PARRA GONZÁLEZ NM. Percepción de los estudiantes de enfermería acerca de la enseñanza en cuidado humanizado vs la práctica formativa en la universidad de Santander campus Cúcuta 2018 - A [Pregrado]. Universidad de Santander “UDES” – CAMPUS CUCUTA, 2018. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4065/1/PERCEPCION%20DE%20LOS%20>



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



ESTUDIANTES%20DE%20ENFERMERIA%20ACERCA%20DE%20LA%20ENSE%  
C3%91ANZA%20EN%20CUIDADO%20HUMANIZADO%20VS%20LA%20PR.pdf

10. Castillo-Parra Silvana, Bacigalupo Araya Juan Francisco, García Vallejos Gloria, Lorca Nachar Alfredo, Aspee Lepe Paulina, Gortari Madrid Paola. NEEDS OF TEACHERS AND STUDENTS TO HUMANIZE NURSING TRAINING. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado 2021 Nov 06] ; 26: 2. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100202&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100202&lng=es). Epub 27-Ene-2020. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532020000100202>.
11. De la Cueva GLF, Álvarez DB, Rodríguez LMM, Pérez CP, Ramírez RMM. La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. Revista Enfermería del Trabajo [Internet]. 2018 [citado el 13 de diciembre de 2021];8(1):18–26. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6536488>
12. Monje V. Pablo, Miranda C. Paulina, Oyarzün G. Jéssica, Seguel P. Fredy, Flores G. Elizabeth. PERCEPCIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE USUARIOS HOSPITALIZADOS. Cienc. enferm. [Internet]. 2018 [citado 2021 Dic 13] ; 24: 5. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es). Epub 25-Sep-2018. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



13. Escobar MP, Franco ZR, Duque JA. El autocuidado: un compromiso de la formación integral en educación superior. Promoción Salud [Internet]. 2017 [citado 6 noviembre 2021]; 16(2): 132- 46. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v16n2/v16n2a10.pdf>
14. Vialart Vidal Niurka. The Management of Humanized Nursing Care in the Digital Age. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2019 Dic [citado 2021 Dic 13] ; 35( 4 ): e3059. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192019000400014&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192019000400014&lng=es). Epub 01-Dic-2019.
15. Juan M, Moguel Ancheita A, Valdés Olmedo C, González Pier E, Martínez González G, Barraza Llorens M, et al. Universalidad de los Servicios de Salud en México. Salud Pública Méx [Internet]. 2013; 55(n. spe):1-64. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342013000600001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000600001)  
» [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342013000600001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000600001)
16. Guevara Carrera, G. L. (2018). Evaluación del rol de la enfermera en el protocolo de atención del parto humanizado en el Centro de Salud de Guamaní durante el último semestre del 2017 (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito.
17. Rojas Dodino, Yessenia, and Edwin Abdel Ariza Mendoza. "Humanización del cuidado y su relación con la formación del técnico auxiliar de enfermería en la ciudad de Cúcuta-Norte de Santander." (2019).



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



18. SALAZAR, Karina Antonella Villanueva. CALIDAD DEL CUIDADO HUMANIZADO EN ENFERMERAS DEL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO-CHICLAYO 2017. *Salud & Vida Sipanense*, 2018, vol. 5, no 1, p. 67-75.
19. DA ROCHA, Elisabeth Francisco Julião, et al. Humanización en la atención de enfermería al paciente con Tuberculosis. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 2021, vol. 12, no 4, p. 15-23.
20. FERNÁNDEZ, Montserrat, et al. El equipo de Enfermería: pieza clave en la humanización de los cuidados intensivos. *Ética de los cuidados: Humanización en salud*, 2020, no 13, p. 6.
21. Beckford V, Rodríguez K, Acosta E, Serrano R. Teoría de Jean Watson: Teoría del cuidado humano. Ciudad de Panamá: Facultad de Enfermería, Universidad de Panamá; 2013.
22. SAAVEDRA, Liliana Ruiz; MOLINA, Liliana. Cuidado humanizado del profesional de enfermería. *CINA RESEARCH*, 2018, vol. 2, no 1, p. 39-45.
23. Llumiguano Taris, Oswaldo Vinicio, and Duval Manolo Sisa Guano. *Experiencias de los adultos mayores, sobre el trato humanizado del personal de enfermería, Centro de Salud Vinchoa, Guaranda 2019*. BS thesis. 2019.
24. SILES GONZÁLEZ, José, et al. La humanización del cuidado a través de las narrativas y la poesía como producto de la investigación aplicada. 2018.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



25. González G, Medina R, Bracho L, Zambrano A, Marquina M, Guerra C. El cuidado humano como valor en el ejercicio de los profesionales de la salud. *Rev Científica en Ciencias de la Salud*. 2019; 6(2): 18-22.
26. MARTÍNEZ-CARBAJAL, Neumi. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. *CASUS. Revista de Investigación y Casos en Salud*, 2018, vol. 3, no 2, p. 64-71.
27. HENAO-CASTAÑO, Ángela María; VERGARA-ESCOBAR, Oscar Javier; GÓMEZ-RAMÍREZ, Olga Janeth. Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Revista Ciencia y Cuidado*, 2021, vol. 18, no 3, p. 74-85.
28. Ramírez, G. R., Meneses, L. R., & De la Cruz, R. M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2017. *Revista Enfermería Herediana*, 9(2), 133-142.
29. García, Xandra González, Margarita Miró Bonet, and Antonia Pades Jiménez. "¿ Podemos colaborar en la humanización de los futuros profesionales de enfermería?." *Paraninfo Digital* (2021): e33068d-e33068d.
30. DÍAZ GONZABAY, Adriana Magali; TORRES TOMALÁ, Ángela Jazmín. *Rol de enfermería en el parto intercultural humanizado. Centro de salud Venus de Valdivia 2019*. 2019. Tesis de Licenciatura. Universidad Estatal Península de Santa Elena. 2019.
31. Mezquita, M., Pavlicich, V., & Benítez, S. (2018). Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



32. Bermejo Higuera, J. C. (2019). Director del Centro de Humanización de la Salud de Madrid, Doctor en Teología Pastoral Sanitaria y Magister en Bioética.
33. Castro, M. R. D., Sousa, K. H. J. F., Nascimento, F. P. B., Tracera, G. M. P., Santos, K. M. D., & Zeitoune, R. C. G. (2020). Desafíos para la humanización en el trabajo de profesores de Enfermería. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41.
34. PONTE PEÑA, Esbilda. Cuidado humanizado de enfermería desde la percepción del interno de enfermería. Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, 2017. 2018.
35. Plumed Moreno C. Una aportación para la humanización. *Archivo Hospitalario* 2013 (11): 261-352. Disponible en: <https://www.sjd.es/sites/default/files/ckfinder/userfiles/files/Una%20aportaci%C3%B3n%20para%20la%20humanizaci%C3%B3n.pdf>.
36. Gérvas J, Pérez Fernández M, Gutiérrez Parres B. Consultas sagradas: serenidad en el apresuramiento. *Aten Primaria* 2009;41:41-4. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-consultas-sagradas-serenidad-el-apresuramiento-S0212656708000097>.
37. Zabala A, Fernández de Sanmamed MJ, Dodecálogo para la personalización del paciente en el sistema sanitario. Seminario/Satélite de Innovación en Bilbao 2016. Bilbao, marzo, 2016. Disponible en: <http://equipocesca.org/wp-content/uploads/2016/03/siap-2016-Bilbao-Dodec%C3%A1logo-personalizacion.pdf>.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



38. Min Salud. Anexo técnico: Calidad y humanización en salud a mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/Calidad-y-humanizacion.pdf>
39. Beltrán Salazar OA. The meaning of humanized nursing care for those participating in it: Importance of efforts of nurses and healthcare institutions. Invest Educ Enferm. 2016 Apr;34(1):18-28. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28569970/>
40. Henao-Castaño AM, Vergara-Escobar OJ, Gómez-Ramírez OJ. Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. Rev. cienc. cuidad. [Internet]. 1 de septiembre de 2021 [citado 30 de noviembre de 2021];18(3):74-85. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2791>
41. Romero-Massa E, Contreras-Méndez IM, Moncada-Serrano A. Relación Entre Cuidado Humanizado Por Enfermería Con La Hospitalización De Pacientes. Hacia la promoción la salud. 2016;21(1):26–36. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v21n1/v21n1a03.pdf>
42. Allande-Cussó R, Navarro-Navarro C, Porcel-Gálvez AM. Humanized care in a death for COVID-19: A case study. Enferm Clin [Internet]. 2021;31:S62–7. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-el-cuidado-humanizado-muerte-por-S1130862120303156>



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



43. Rodríguez ATN, Rodríguez AA. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev Cuba Enf. 2018;34(3):735-748. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93872>
44. . Madrigal, Martha, Forero, Constanza y Escobar, Carmen. La comunicación, piedra angular en el cuidado de enfermería. Redalyc. [En línea] Julio-Diciembre de 2,016. [Citado el: Nov 2021.] <http://www.redalyc.org/pdf/1452/145229803004.pdf>. 0124-2059
45. Monje V. Pablo, Miranda C. Paulina, Oyarzún G. Jéssica, Seguel P. Fredy, Flores G. Elizabeth. PERCEPCIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE USUARIOS HOSPITALIZADOS. Cienc. enferm. [Internet]. 2018 [citado 2021 Nov 30] ; 24: 5. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es). Epub 25-Sep-2018. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>.
46. Rodríguez ATN, Rodríguez AA. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev Cuba Enf. 2018;34(3):735-748. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93872>
47. SÁNCHEZ DE GARCÍA, Nora Elisa. Humanización del Cuidado Enfermero: Humanizándose para humanizar. 2019.
48. OVIEDO, Aracely Díaz; DELGADO, Ivonne Amanecer Villanueva; LICONA, José Francisco Martínez. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



- enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. *Escola Anna Nery*, 2020, vol. 24.
49. Javier, Cortez Medranda Carlos. "Percepción Del Cuidado De Enfermería Humanizado En Pacientes Del Área De Emergencias Del Hospital Juan Carlos Guasti." (2021).
50. SANTAMARIA ROMERO, Evelyn Milagros. Percepción del paciente quirúrgico ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en sala de operaciones de la Clínica San Pablo-2015. 2017.
51. Espinoza L, Huerta K, Pantoja J, Velásquez W, Cubas D, Ramos A. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Perú. *Rev Ciencia y Desarrollo*, 2019; 13:1-9.
52. BUITRAGO, D. J., RENDÓN, Y. Y. M., QUICENO, D. R., RAMÍREZ, M. G., ILUMNO, R., & GRUPO, S. (2019). CONOCIMIENTO EN USUARIOS, DE IPS TERCER NIVEL, SOBRE HUMANIZACIÓN EN ENFERMERÍA, POPAYÁN-CAUCA, PRIMER TRIMESTRE.
53. Pichardo M, Zúñiga M. Atención de Enfermería brindada a jóvenes en dos centros de salud comparado con la Teoría de Watson; 2013. *Enfermería Actual en Costa Rica*. 2017; 23:1-20 8.
54. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Rev Ciencia y enfermería*. 2018; 17(3): 11-22. Caro



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



- S. Enfermería: Integración del cuidado y el amor. Una perspectiva humana. Colombia, 2019; 25 (1): 172-178.
55. CONCEPCIÓN, Maria Yaquelin Expósito, et al. La fenomenología, un método para el estudio del cuidado humanizado. *Revista Cubana de Enfermería*, 2019, vol. 35, no 1.
56. HERRERA, Vilma Beatriz Herrera; AGILA, Bertila Maruja Tandazo; VALLEJO, Mariela Alexandra Idrovo. Percepción de cuidado humanizado de enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica. *Revista Científica "Conecta Libertad" ISSN 2661-6904*, 2020, vol. 4, no 1, p. 1-10.
57. CASTAÑO, Ángela Maria Henao; ESCOBAR, Oscar Javier Vergara; RAMÍREZ, Olga Janeth Gómez. Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Revista Ciencia y Cuidado*, 2021, vol. 18, no 3, p. 84-95.
58. Ávila FJ. Aspectos éticos en la atención médica. Secretaria de Salud de México, Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán; 2016. Disponible en: <http://www.innsz.mx/descargas/investigacion/Aspectoseeticosatencionmedica.pdf>.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)