

Investigación

## **PERCEPCIÓN EN LA RECUPERACIÓN DE LA SALUD Y LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA**

PERCEPTION OF HEALTH RECOVERY AND NURSING CARE

### **Graciela Olarte Rueda**

Enfermera, Magister en Ciencias de la Enfermería

Especialista en epidemiología. Fundación Universitaria de San Gil (UNISANGIL), San Gil, Santander, Colombia

grueda@unisangil.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-1733-3285>.

### **Greys Milena Delgado**

Enfermera en formación

Fundación Universitaria de San Gil (UNISANGIL), San Gil, Santander, Colombia

greysdelgado@unisangil.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-4168-0116>

### **Liliam Yineth Morales**

Enfermera en formación

Fundación Universitaria de San Gil (UNISANGIL), San Gil, Santander, Colombia

liliammorales@unisangil.edu.co

<https://orcid.org/0000-0001-5319-8733>

### **Ingrid Juliana Pabón**

Enfermera en formación

Fundación Universitaria de San Gil (UNISANGIL), San Gil, Santander, Colombia

ingridpabon@unisangil.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-4641-2193>

### **Julieth Tatiana Salazar**

Enfermera en formación

Fundación Universitaria de San Gil (UNISANGIL), San Gil, Santander, Colombia

juliethsalazar1@unisangil.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-8271-0975>

---

*Artículo recibido el 12 de enero de 2023. Aceptado en versión corregida el 5 de abril de 2023.*

## RESUMEN

**INTRODUCCIÓN:** El trato humanizado es cuando un profesional aborda el cuidado y la familia, compartiendo experiencias, apreciando valores y reconociendo la individualidad de la otra persona. **OBJETIVO:** Determinar la percepción en la recuperación de la salud de la persona hospitalizada respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en el hospital regional de San Gil. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Estudio descriptivo-transversal, la muestra estuvo conformada por 101 personas hospitalizadas que cumplieron con los criterios de inclusión, se aplicó el Instrumento sobre la Percepción en la recuperación de la salud de la persona hospitalizada respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en el hospital regional de San Gil, los resultados se analizaron en el programa estadístico SPSS. **RESULTADOS:** El 97,0% (n=98) de los encuestados dicen que la buena relación de enfermera persona si mejora su estado de salud **CONCLUSIÓN:** El profesional de enfermería brinda un cuidado al aspecto o necesidad emocional del paciente creando un entorno confortable siendo este el motivo por el cual se sienta más a gusto con la atención recibida.

**Palabras clave:** Relación, humanizado, recuperación, enfermería.

## ABSTRACT

**INTRODUCTION:** Humanized treatment is when a professional approaches care and family, sharing experiences, appreciating values and recognizing the individuality of the other person. **OBJECTIVE:** To determine the perception in the recovery of health of the hospitalized person regarding the quality of nursing care in the regional hospital of San Gil. **METHODS:** Descriptive-cross-sectional study, the sample consisted of 101 hospitalized persons who met the inclusion criteria, the Instrument on the Perception on the recovery of health of the hospitalized person with respect to the quality of nursing care in the regional hospital of San Gil was applied, the results were analyzed in the statistical program SPSS. **RESULTS:** 97.0% (n=98) of the respondents say that the good nurse-person relationship does improve their state of health. **CONCLUSION:** The nursing professional provides care to the emotional aspect or need of the patient by creating a comfortable environment, which is the reason why the patient feels more comfortable with the care received.

**Keywords:** Relationship, humanized, recovery, nursing.

[http://dx.doi.org/10.7764/Horiz\\_Enferm.34.1.22-34](http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.1.22-34)

## INTRODUCCIÓN

El cuidado es la esencia de Enfermería, este está constituido por acciones cuyo fin es proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la

persona a hallar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia<sup>1</sup>, haciendo énfasis en el autocuidado, con el fin de seguir viviendo

en bienestar, mantener y recuperar la salud y prolongar la vida<sup>2</sup>.

Para muchas personas puede ser contradictorio que se hable de humanizar en la atención de enfermería, puesto que esto es inherente al ser humano y al origen de las instituciones sanitarias ya que nacen precisamente de la necesidad de que alguien atienda a la persona enferma. Siendo la enfermería base para la prestación del cuidado por consiguiente se considera el cuidado como el eje principal de la atención<sup>3</sup>. No obstante, la incorporación de la tecnología en los servicios de salud solo busca el aumento de la eficiencia y el control de los costos<sup>4</sup>. La tecnología, solo debe ser usada para el servicio de las personas, pero nunca deben reemplazar el dialogo y la cercanía<sup>5</sup>, teniendo en cuenta que quien humaniza es el ser humano, quien deshumaniza es el ser humano, no la tecnología<sup>6</sup>.

En la actualidad es constante escuchar la inconformidad con respecto a la atención del personal de enfermería en las diferentes instituciones prestadoras de salud, durante la atención por parte de enfermería ya que se tiene el hábito de hablar, debido a que el enfermero informa, da indicaciones, medicamentos, cuidados, recomendaciones etc., pero olvida escuchar a la persona hospitalizada y a su familia<sup>7</sup>. Lo que los lleva a percibir el ambiente hospitalario como un estrés diario, con las consiguientes consecuencias negativas que esto conlleva para la recuperación y restablecimiento de su nivel de salud<sup>8</sup>.

La percepción es el proceso dinámico y constructivo donde el individuo procesa una nueva información y con las experiencias vividas construye

un esquema anticipatorio que permite aceptar o rechazar el estímulo, por consiguiente, los estímulos que rodean al ser humano pueden afectar en la manera de percibir las situaciones<sup>9</sup>. Por esta razón la satisfacción del usuario va a depender de las experiencias vividas convirtiéndolo en indicador esencial para la mejora continua de la calidad<sup>10</sup>. Cuya relación de confianza con el usuario es fundamental para cumplir esta misma y en última instancia la calidad de la atención prestada; Como demuestran diferentes estudios<sup>11</sup>.

El acceso a la intimidad espacial y corporal de las personas se pone a prueba en el examen físico y los procedimientos terapéuticos realizados por enfermería<sup>12</sup>. Con respecto a la intimidad, es un concepto único para cada persona, dado por la educación, edad, sexo, etnia, religión. durante el desempeño como profesionales de enfermería se es testigo de cómo el mantenimiento de la intimidad dentro del hospital es olvidado por necesidades de diagnóstico y tratamiento dando mayor importancia a la enfermedad que a la propia persona; no podemos dejar de lado la dimensión emocional y psicológica de la misma; generando seguridad en ellas<sup>13</sup>.

El apoyo emocional es entendido como la capacidad de comprender, tener empatía, amor y confianza por consiguiente el profesional de enfermería tiene los conocimientos y la sensibilidad para poder brindar una atención en las diferentes esferas personales, por esto es importante también tener en cuenta el aspecto familiar de cada persona el cual puede influir positiva o negativamente en este<sup>14</sup>. El hombre como ser social está

sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Establecer relaciones con el paciente y familiares es de vital importancia para la enfermería puesto que ayuda satisfacer las necesidades de las personas<sup>15</sup>.

Esta investigación es esencial para el diseño e implementación de herramientas para la salud, intervenciones, políticas y servicios. El trato humanizado es un indicador de bienestar y desarrollo de gran importancia del ser humano lo cual nos lleva al mejoramiento de los niveles de salud de la población hacia aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de atención, beneficiando así a toda persona que esté expuesta a los buenos tratos de enfermería y asimismo a su familia, constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad. El objetivo del estudio fue determinar la percepción en la recuperación de la salud de la persona hospitalizada respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en un hospital de segundo nivel de San Gil.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se realizó un estudio epidemiológico observacional, descriptivo transversal en los pacientes hospitalizados en el municipio de San Gil. La muestra estuvo conformada por 101 personas teniendo en cuenta criterios de selección como: personas mayores de edad, quienes estuviesen hospitalizadas en el servicio de hospitalización del adulto y firmaran los respectivos consentimientos.

## **Instrumentos**

En la investigación se aplicó el instrumento “cuestionario sobre satisfacción con los cuidados de enfermería en servicios de prevención” (Jiménez et al., 2013), el cual consta de una rejilla de datos socio- demográficos, con énfasis en año de nacimiento, genero, nivel de estudios, sector de actividad, a su vez cuenta con 23 preguntas con las cuales se logrará medir la satisfacción midiéndola de 1 a 5 en donde 1 es el menor grado de satisfacción y 5 el mayor, teniendo en cuenta variables como presentación, relaciones, identificación, información, tiempo, disposición, amabilidad, intimidad, conocimiento, interés, soluciones, comprensión, confianza.

Las variables de análisis fueron: género, edad, nivel de estudio, relaciones, información, tiempo, disposición, amabilidad, intimidad, conocimiento, soluciones, comprensión.

Las cuales a continuación fueron descritas a través del uso de la estadística descriptiva (para las variables cualitativas se emplearon estándares de calificación y cumplimiento y para las cuantitativas medidas de tendencia central y variabilidad), utilizando para ello el software SPSS versión 24.

## **Aspectos éticos**

Este estudio contó con el respectivo aval ético del Comité del hospital regional de San Gil y mantuvo todos los requisitos exigidos por la Resolución 8430 de 1993 para la investigación en salud en Colombia. No representa riesgo real ni potencial sobre

los sujetos, ya que el método de recolección es documental, razón por la cual, no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada en los sujetos de estudio.

## RESULTADOS

Los siguientes resultados fueron obtenidos de 101 personas encuestada en el servicio de clínica del adulto y el adolescente de un Hospital de segundo nivel del Municipio de San Gil.

### Caracterización socio demográficamente a la persona hospitalizada

Los siguientes resultados fueron obtenidos del ciento una persona encuestada en el servicio de clínica del adulto y el adolescente, encontrado en la caracterización sociodemográfica que las edades oscilaron entre 18 a 95 años, el 51,5% (52) de los participantes corres-

ponden a mujeres, el estrato que más predomina en los encuestados es el nivel 1 con un 45,5% (46), y en cuanto al nivel de estudio la mayoría tiene solo la primaria 57,4% (58).

### Determinación del grado de satisfacción del trato enfermera persona en el servicio de hospitalización

Se encontró que durante el recibo y la entrega de turno el 86,1% (n=87) de las personas responden que la enfermera si se presenta, un 97% (98) los llaman por su nombre, así mismo que la facilidad de la relación con la enfermera es buena 89,1% (n=90), en cuanto al tiempo dedicado por la enfermera es bueno en un 85,1 % (n=86), de igual forma se observó la disposición de la enfermera para escucharlo, la amabilidad y respeto proporcionada, la información brindada y el grado de seguridad transmitido (Tabla 1).

**Tabla 1.** Grado de satisfacción de enfermería.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Entrega y recibo de turno		
-Si	87	86,1
-No	14	13,9
Saludo		
-Si	98	97
-No	3	3
Facilidad de relación		
-Bueno	90	89,1
-Regular	11	10,9
Valora el tiempo		
-Bueno	86	85,1
-Regular	14	13,9
-Malo	1	1,0
Escucha		
-Bueno	90	89,1
-Regular	11	10,9

Grado de amabilidad		
-Bueno	92	91,1
-Regular	8	7,9
-Malo	1	1,0
Intimidad		
-Bueno	97	96,0
-Regular	2	2,0
-Malo	1	1,0
-No sabe/ No conoce	1	1,0
Recibir la información		
-Si	95	94,1
-No	6	5,9
Información brindada		
-Bueno	84	83,2
-Regular	9	8,9
-Malo	6	5,9
-No sabe/ No conoce	2	2,0
Grado de comprensión		
-Bueno	94	93,1
-Regular	5	5,0
-Malo	1	1,0
-No sabe/ No conoce	1	1,0
Información recibida		
-Bueno	92	91,1
-Regular	6	5,9
-Malo	2	2,0
-No sabe/ No conoce	1	1,0
Grado de seguridad		
-Bueno	94	93,1
-Regular	4	4,0
-Malo	1	1,0
-No sabe/ No conoce	2	2,0
Temas no relativos		
-Si	6	5,9
-No	95	94,1

Fuente: Autores.

### **Identificación si la tecnologización interviene en la relación entre la persona y el enfermero**

Se identificó que durante la estancia hospitalaria de las personas la enferme-

ra no utiliza el celular para uso personal según el 93,1% (94), pero el 92,1% (n=93) de los encuestados destacan que el uso del celular durante la prestación de un cuidado directo si puede afectar su recuperación.

**Identificación de aspectos para establecer una relación de persona enfermero**

Al identificar ciertos aspectos que establecen una relación persona enfermero se puede concluir que el 97,0% (n=98) de los encuestados dicen que la buena relación de enfermera persona si mejora su estado de salud, demostrado con el 86,1% (n=87) quienes sí han evidenciado esta mejora durante la estancia hospitalaria, contribuyendo a esto el estado de ánimo en la relación con la enfermera según el 87,1% (n=88) si influye en este proceso, ya que el 83,2% (n=84) de los encuestados refieren que si pueden expresar sus sentimientos hacia la enfermera y el 82,2% (n=83) manifestaron que la enfermera si se coloca en su lugar (Tabla 2).

**DISCUSIÓN**

El propósito en esta investigación fue determinar la recuperación de la persona hospitalizada respecto al cuidado brindado por enfermería, para los investigadores es de gran importancia la generación de una nueva investigación a nivel municipal donde se demuestre cómo influye el trato de enfermería en la recuperación de la persona puesto que existe poca información al respecto.

De acuerdo a las características socio demográficas el promedio de edad de las personas hospitalizadas oscilo entre los 81 a 90 años. Según Guerrero<sup>16</sup>, los adultos mayores por sus condiciones biológicas y sociales se consideran vulnerables, al vivir en situaciones de riesgo determinadas por los recursos personales, económicos, del entorno, familiar, comunitario, y de acceso a los servicios de salud, es por esto que los

cuidados de enfermería deben ser integrales basados en la búsqueda de la recuperación y mejorar su calidad de vida. Por otra parte, en el estudio de Romero et al.<sup>17</sup> se vio similitud con el estrato socioeconómico en donde el nivel uno obtuvo un 45,5% (n=46) y estrato bajo 86,4%, asociado en esta investigación con la gran afluencia de personas con nivel bajo y seguridad social subsidiada a este servicio.

**Tabla 2. Relación persona enfermero.**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mejor estado		
Si	87	86,1
No	14	13,9
Estado de ánimo		
Si	88	87,1
No	13	12,9
Cuidados adecuados		
Buena	97	96,0
Buena	2	2,0
Regular	2	2,0
Malo		
Buena relación		
Si	98	97,0
No	3	3,0
Expresar sentimientos		
Si	84	81,2
No	17	16,8
Confianza		
Si	95	94,1
No	6	5,6
Lugar		
Si	83	82,2
No	18	17,8

Fuente: Autores

Para llegar a obtener el resultado esperado era indispensable tener como componente principal la satisfacción de las personas ante la atención brindada por el profesional de enfermería, en el estudio se encontró varios aspectos que permitieron medir esta nivel de satisfacción como facilidad de la relación con la enfermera es buena 89,1% (n=90), el tiempo dedicado por la enfermera es bueno en un 85,1% (n=86), así mismo en el estudio de Ortiz y Vega<sup>18</sup>, se encontró que el 96,8% de los pacientes encuestados se encontró satisfecho con la atención de Enfermería, comparado con el 91,1% (n=92) quienes manifestaron como bueno el trato recibido por el personal de enfermería, resultados que demuestran altos niveles de calidad percibida por los pacientes.

También se logró evaluar que tan informados se encontraban sobre su estado de salud, parámetro en que también se asemejó a la investigación teniendo resultados favorables, con un 94,1% (n=95) que recibió la información por parte de la enfermera sobre su estado de salud y un 83% aceptó que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud, en concordancia Ortiz y Vega<sup>19</sup>. El 83% aceptó que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud, esto refleja que el equipo de enfermería brinda un cuidado integral a las personas en el servicio lo cual notoriamente mejora su estado de salud.

Se evidencia en esta investigación en que el 94,5% (n=95) de los encuestados si recibió la información de la enfermera cuando la solicitó, así como el 85,1% (n=86) valora como bueno el tiempo dedicado por la enfermera. Según Ramírez y Müggenburg<sup>20</sup>, una comunicación

humana entre el profesional de enfermería y el paciente requiere tiempo, comunicación e información.

Con respecto a esta investigación, se evidenció en la respuesta de las personas que la enfermera si se pone en su lugar con un 82,2% (n=83), además que un 97% (n=98) dice que una buena relación de enfermera persona si mejora su estado de salud durante su estancia hospitalaria ,en contraste con la investigación realizada por Ugarte<sup>21</sup> en donde el 61% de las personas expresaron que las enfermeras, siempre brindaron un cuidado humanizado, a diferencia en la investigación realizada por Bautista<sup>22</sup>, donde la disponibilidad para la atención, dar apoyo emocional y empatía tuvieron los valores más bajos y la de Canales<sup>23</sup>, donde se evidenció que el 87% de las personas mencionan que el personal de enfermería a veces les brinda un cuidado humanizado y el 4% refirieron que nunca se les brindó un cuidado humanizado.

Watson<sup>24</sup>, en los 10 factores de cuidado, resalta la importancia del cultivo de la sensibilidad hacia sí mismo y hacia los demás como un componente estructural del fundamento filosófico para la ciencia del cuidado, puesto que la relación enfermera persona debe ir más allá de una manera objetiva mostrando interés en mejorar en la recuperación de la persona y establecer un vínculo, comparte la misma idea de Espinosa<sup>25</sup>, quien refiere la importancia de la "sensibilidad" para el cuidado humanizado, en el estudio se reflejó esa sensibilidad del personal de enfermería para el cuidado de las personas.

Por otra parte, en el estudio se evidencio que las personas valoran como bueno el tiempo dedicado por la enfermera

85,1% (n=86), lo cual demuestra la satisfacción de los pacientes hospitalizados. En el estudio de Lenis y Manrique<sup>26</sup>, estos afirman haber obtenido puntuaciones menores del 70% en aspectos como tiempo para dialogar, trabajo en equipo y preservación de la intimidad a diferencia de esta investigación cuyo porcentaje de privacidad supera el 96% (n=97).

De acuerdo a si influye el estado de ánimo en la relación enfermera persona, donde el 87,1% (n=88) responde de forma afirmativa, Salazar<sup>27</sup> en su investigación dice que en la interacción enfermera-persona, la comunicación no verbal es importante porque tanto gestos como palabras expresan el mundo interior y las experiencias emocionales de cada uno demostrando así lo fundamental que es esta dimensión.

De igual forma en el estudio se determinó que la comunicación y la facilidad de la relación que se da entre el personal de enfermería y la persona hospitalizada son indispensables para el desarrollo de cuidados con calidad y humanizados relacionado con lo que dice Müggenburg<sup>28</sup> en su investigación sobre la interacción con el paciente es fundamental en el desempeño de la profesión y constituye el núcleo de la aplicación de los cuidados al integrar los elementos biológicos, técnicos y asistenciales.

Además, se evidenció la conformidad y satisfacción de las personas hospitalizadas con los cuidados y trato del personal de enfermería, a diferencia de la investigación realizada por Santana<sup>29</sup>, en Sao Paulo, Brasil, concluyó que hay un déficit de calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución.

En acuerdo con la teoría del cuidado de Watson<sup>24</sup>, es fundamental ver a la persona de forma holística, para desarrollar cuidados con calidad, convirtiéndose esto en una de las mayores falencias en el personal, como lo evidencia García<sup>30</sup> cuando dice que es necesario ampliar la visión del concepto, dejando de lado su dualidad; cuidando a la persona como se merece, de manera holística, teniendo en cuenta todas sus dimensiones que van más allá de su mera corporalidad. Como profesionales tenemos el compromiso moral de ejercer el cuidado en todos sus aspectos y debemos exigir a los gestores que nos dejen llevar a cabo nuestra misión.

Por último, en esta investigación se obtuvo un nuevo resultado en cuanto la utilización del celular durante el desempeño laboral, creyendo que esto afecta en el desarrollo del mismo, según el 92,1% (n=93) de los encuestados lo cual es un nuevo hallazgo para la profesión.

## CONCLUSIONES

Se encontró que las personas encuestadas tuvieron una percepción satisfactoria respecto al grado de amabilidad y respeto en el trato proporcionado por el personal de enfermería de la institución.

Los profesionales de enfermería del hospital brindan un cuidado integral implicando los aspecto o necesidad emocional de la persona creando un entorno confortable siendo este el motivo por el cual se sienta más a gusto con la atención recibida.

Según la percepción de las personas hospitalizadas se encontró que la tecnologización con respecto al uso del

celular si puede afectar la prestación del cuidado y la relación proporcionado por el personal de enfermería del hospital regional de San Gil.

**Conflicto de intereses:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Poblet, M Valenzuela, S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Acta Paul Enferm. [Internet], 2017 [acceso 4 noviembre 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18.pdf>
- (2) González, D Jordán, M. Autocuidado, Elemento Esencial en la Práctica de Enfermería. Rev práctica clínica. [internet], 2013 [consultado el 5 de noviembre del 2020]. Disponible en <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-067.pdf>
- (3) Monje P, Miranda P, Oyarzun J, Seguel, Flórez E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Revista Scielo [internet] 21 de diciembre del 2017, [consultado el 4 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>
- (4) Gutiérrez, R. La humanización de (en) la Atención Primaria. [Internet], 2017 [acceso febrero 2020]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2017000100005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005)
- (5) Berard Gubler, S. Enfoque de humanización de la atención desde la Acreditación en Salud. Revista Normas y calidad. [Internet], 2014 [acceso 4 noviembre 2020]. Disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/Adm/ArchivosBoletines/73/Rev-95-Articulo%20Acreditacion.pdf>
- (6) Consejería de sanidad. Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019. Comunidad de Madrid. [Internet], 2016 [acceso 4 noviembre 2020]. Disponible en: [http://www.madrid.org/bvirtual/BVC\\_M017902.pdf](http://www.madrid.org/bvirtual/BVC_M017902.pdf)
- (7) Pedace, M. La importancia de la escucha activa para los profesionales de la salud. Hospital Italiano de buenos aires. Fundación cuidados críticos. [Internet], 2017 [acceso 5 noviembre de 2020]. Disponible en: <https://www.fcchi.org.ar/la-escucha-activa-en-los-profesionales-de-la-salud/>
- (8) Santamaría S Jiménez, R Santamaría, I Verdú, M. Técnicas y estrategias para mejorar la relación con el paciente. [Internet] 2018 [consultado el 5 de noviembre del 2020]. Disponible en: <http://www.comsegovia.com/pdf/cursos/2018/Modulo%201-%20La%20comunicacion.pdf>
- (9) Silva J Ramon S Vergaray S Palacios V Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Revista enfermería universitaria. [Internet] 2015 [consultado el 5 de noviembre del 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org>.

- mx/pdf/eu/v12n2/1665-7063-eu-12-02-00080.pdf
- (10) Borre Y Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Revista Scielo*. [Internet] 2014 [consultado el 5 de noviembre del 2020]. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008)
- (11) Romero, J Rosal, R Y Velázquez, L. Analizando las fuentes de la confianza enfermera-paciente. [Internet] 2013 [consultado el 5 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oPZC0pKcVwwJ:https://digital.csic.es/bitstream/10261/172408/1/ANALIZANDO%2520LAS%2520FUENTES%2520DE%2520LA%2520CONFIANZA%2520ENFERMERA-PACIENTE.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>
- (12) Burrows. J Echeverría B Goic G Herrera C Quintana V Rojas O Ruiz, E Salinas R Serani M Taboada R Vacarezza Y. El respeto a la intimidad del paciente. [Internet], 2014 [acceso 5 noviembre de 2020]. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872014000400013](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872014000400013)
- (13) Calero M Ramos E. La intimidad del paciente, un reto para los cuidados enfermeros. [Internet], 2016 [acceso 5 noviembre 2020]. Disponible en: <http://www.index-f.com/evidentia/v14/e11042.php>
- (14) Asmat N, Mallea Y Rodriguez F. Comunicación y apoyo emocional de enfermería según el familiar del paciente crítico en un hospital de lima. *Revista Universidad peruana Cayetano Heredia*. [Internet] 2018 [consultado el 5 de noviembre del 2020]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3970/Comunicacion\\_AsmatOrtiz\\_Nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3970/Comunicacion_AsmatOrtiz_Nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- (15) Elers Y Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista cubana de enfermería*. [Internet] 2016 [consultado el 5 de noviembre del 2020]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
- (16) Guerrero, R et al. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao. Escuela Profesional de Enfermería, Universidad César Vallejo campus Lima Norte. Lima, Perú. *Rev. [Internet]* 2015 [consultado el 29 de octubre del 2020]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>
- (17) Romero, E et al. Investigación Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia. *Rev. [Internet]* 2015 [consultado el 29 de octubre del 2021] disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsa/v21n1/v21n1a03.pdf>

- (18) (19) Ortiz. Y y Vega. Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Rev. Cienc.enferm.vol.20 no.3 concepción dic.2014. [Internet] 2014 [consultado el 29 de octubre del 2020] disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532014000300008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532014000300008&script=sci_arttext&tlng=pt)
- (20) Ramírez P y Müggenburg. C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Rev. [Internet] 2015 Enfermería universitaria. [Consultado el 22 de octubre del 2021] disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S166570631500038X>
- (21) Ugarte, J. Características del cuidado humanizado que brinda la enfermera según las personas viviendo con Virus de la Inmunodeficiencia Humana en estadio Sida. Rev. [Internet] 2015 Ciencia y Arte de Enfermería. Colegio de enfermeros del Perú. [Consultado el 22 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://www.cr3.org.pe/ojs/index.php/ace/article/view/33/35>
- (22) Bautista, L. et al. Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3° y 4° nivel de atención. Rev. Universidad Francisco de Paula Santander. [Internet] 2015. [Consultado el 22 de octubre del 2020] disponible en:<http://revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/cienciaycuidado/article/view/331/345>
- (23) Canales, I. Cuidado Humanizado que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Sergio E. Bernales, Comas. Rev. Universidad César Vallejo. [Internet] 2017. [Consultado el 22 de octubre del 2021] disponible en: [http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/5978/Canales\\_SIJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/5978/Canales_SIJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- (24) Jean Watson. Cuidado humano de Jean Watson. [Internet] 2016. [Consultado el 22 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/Modelos09/cuidado-humano-de-jean-watson>
- (25) Espinosa, A. et al. Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado en enfermería. Rev. Universidad del Rosario. Bogotá D.C. Colombia. [Internet] 2017 [consultado el 22 de octubre del 2020] disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795532015000200005&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795532015000200005&script=sci_arttext&tlng=en)
- (26) Lenis, V. Manrique. F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Rev. Universidad Nacional de Colombia. [Internet] 2017 [consultado el 22 de octubre del 2020] disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>
- (27) Salazar. O. Atención al detalle, un requisito para el cuidado humanizado. Rev. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Índice de Enfermería. [Internet] 2015 [consultado el 22 de octubre del 2020] disponible

- en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000100011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000100011)
- (28) Müggenburg C. et al. Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. *Rev. Salud mental*. [Internet] 2015 [consultado el 22 de octubre del 2020] disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2015/sam154f.pdf>
- (29) Santana, J, Bauer, A, Minamisava, R, Queiroz, A, Gomes, M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-americana de Enfermagem*, ISSN (Versión impresa): 0104-1169. [Internet] 2015 [consultado el 22 de octubre del 2020] disponible en: [http://www.redalyc.org/pdf/2814/281431353015\\_1.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/2814/281431353015_1.pdf)
- (30) García, L. La ética del cuidado y su aplicación en la profesión enfermera. *Rev. Scielo*. [Internet] 2015 [consultado el 22 de octubre del 2020] disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2015000200017](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2015000200017)