



**UNIVERSIDAD
DA VINCI
DE GUATEMALA**

**“FACTORES QUE DETERMINAN EL CUIDADO HUMANIZADO DE
ENFERMERÍA A PACIENTES EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE EL QUICHÉ, DURANTE LOS MESES DE JUNIO A AGOSTO
2024”**

TANIA ESTEFANIA URRUTIA MÉNDEZ

Guatemala, abril 2025



**UNIVERSIDAD
DA VINCI
DE GUATEMALA**

**“FACTORES QUE DETERMINAN EL CUIDADO HUMANIZADO DE
ENFERMERÍA A PACIENTES EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE EL QUICHÉ, DURANTE LOS MESES DE JUNIO A AGOSTO
2024”**

**Tesis presentada para optar al grado académico de Licenciada en Enfermería
por:**

TANIA ESTEFANIA URRUTIA MÉNDEZ

Guatemala, abril 2025

Nota de Responsabilidad

“El contenido de esta investigación es responsabilidad únicamente del autor
Capítulo III Normativo de Tesis, Facultad de Enfermería y Ciencias del cuidado de
la Salud, UDV.”

AUTORIDADES DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Mgtr. Maria Guadalupe Ardón Palencia

Presidente de Tribunal Examinador

Licda. Ingrid Yojana Rucal Velásquez

Secretario de Tribunal Examinador

Mgtr. Kefren Roberto Arellano Escobar

Vocal de Tribunal Examinador



FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD
UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS

No. 37 – 2025

La Decanatura de la Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud, teniendo a la vista el Dictamen Favorable de la coordinación de Programa Académico de esta Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud, extiende la presente orden de impresión para la tesis de **TANIA ESTEFANIA URRUTIA MÉNDEZ** quien se identifica con Carné No. **202204913**, tesis denominada **“FACTORES QUE DETERMINAN EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE EL QUICHÉ, DURANTE LOS MESES DE JUNIO A AGOSTO 2024”** previo a obtener el grado de Licenciada en Enfermería.

Guatemala, abril 2025


Dra. Rutilia Herrera Acajábón
DECANA

Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala





DICTAMEN No. 37 - 2025

La Coordinación de programas académicos, extiende el presente **Dictamen Favorable** para el trabajo de investigación titulado **“FACTORES QUE DETERMINAN EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE EL QUICHÉ, DURANTE LOS MESES DE JUNIO A AGOSTO 2024”**, elaborado por **TANIA ESTEFANIA URRUTIA MÉNDEZ**, quien se identifica con carné **No. 202204913**. Dictamen que se extiende después de ser revisado el documento por esta Coordinación y confirmar que cumple con todos los requerimientos del Normativo de Tesis y Trabajos de Graduación de esta Facultad.

Guatemala, abril 2025

Lic. Gilberto Adolfo Robelo Alvarez
Coordinación de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala



FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

**Dictamen Informe Final
Tesis
Licenciatura en Enfermería**

Guatemala, 04 de marzo 2025.

Licda. Antonia Catalina Girón Conde
Coordinadora de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala

Lic. Gilberto Adolfo Robelo Álvarez
Coordinación de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala

Por este medio hago de su conocimiento que la tesista **TANIA ESTEFANÍA URRUTIA MÉNDEZ** Carnet **202204913**, Licenciatura en Enfermería, ha completado a mi entera satisfacción el informe final de su tesis titulada, "**FACTORES QUE DETERMINAN EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA A PACIENTES EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE EL QUICHÉ, DURANTE LOS MESES DE JUNIO A AGOSTO 2024**". Por lo que emito la presente **opinión favorable**, para que realice su examen privado de tesis.

Atentamente me suscribo:



Mgtr. Kenda Yamillet Reyes Luna
DPI 234773936



Universidad Da Vinci de Guatemala
3 avenida 1-44 zona 13 Pamplona.
Tls. 2314 0285 - 2314 0247
www.udv.edu.gt

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con amor y cariño a ti mi Dios que me diste la oportunidad de vivir y tener una familia maravillosa que siempre ha estado en todo momento.

Con cariño a mis padres que me dieron la vida y me brindaron su apoyo incondicional, gracias por todo a mi madre Rita Méndez y a mi padre Erick Urrutia por creer en mí y darme una carrera para mi futuro sin duda alguna es la mejor herencia que me pudieron dar, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre me apoyaron y me brindaron su amor. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, esto no hubiera sido posible sin su ayuda los amo por siempre.

A mis hermanas Faby y Paola gracias por estar conmigo y apoyarme cuando más lo necesite, siempre han sido un ejemplo para mi vida las quiero con todo mi corazón, a mis abuelitas Sarita y Anita que siempre me brindaron un consejo para superarme y seguir adelante gracias por ser siempre tan especiales en mi vida.

A mi esposo Nolan por su paciencia y apoyo inquebrantable durante este largo camino, y por ser mi fuente constante de motivación. Por creer en mí has sido mi ancla, y en los buenos momentos, mi razón de sonreír tu presencia en mi vida es un regalo invaluable, y este logro es nuestro mi amor te amo.

A mis amados hijos Daniela y Nolan cada día que paso a su lado es un regalo que atesoro en mi corazón, ustedes son mi motor de cada día para seguir superándome gracias porque cada día me llenan el alma con sus risas y su infinita capacidad de amar, gracias por acompañarme en muchas noches de desvelo sé que ustedes están orgullosos de mamá y yo de ustedes los amo mis amores.

A mis suegros por su apoyo incondicional por enseñarme que con la ayuda de Dios todo es posible, pero en especial a mi suegra Claudia que sé que estaría muy orgullosa de ver este logro en mi vida y aunque no esté en estos momentos conmigo sé que su alma si lo está, gracias por quererme como a una hija siempre la llevare en mi corazón.

INDICE

Resumen	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	3
III. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	11
3.1 Ámbitos de la investigación	11
3.2 Objetivos de la investigación	11
IV. JUSTIFICACIÓN	12
V. MARCO REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO	14
5.1 Factores	14
5.2 Cuidados humanizados en enfermería.....	14
5.3 Cuidado.....	15
5.4 Humanización	15
5.5 Enfermería	16
5.6 Enfermera (o)	16
5.7 Visión humanista del cuidado en enfermería	16
5.8 Pacientes	17
5.9 Área de cirugía.....	18
5.10 Principales factores que determinan los cuidados humanizados son: ..	18
5.10.1 Valores de enfermería.....	18
5.10.2 Principios éticos en enfermería	20
5.10.3 Principios de enfermería.	22
5.10.4 Formación académica del personal de enfermería.	22
5.10.5 Atención con pertinencia cultural.....	23
5.11 Cuidados pre operatorios humanizado	23
5.11.1 Funciones de Enfermería en el pre operatorio.	24
5.11.2 Cuidados post operatorios humanizados	25
5.11.3 Aspectos psicológicos del paciente ante una intervención quirúrgica. 27	
5.12 Escala en la medición del Cuidado Humano Transpersonal basado en la Teoría de Jean Watson, presenta 6 dimensiones.....	28
5.13 Aspectos legales en la práctica de enfermería	29

VI.	METODOLOGÍA.....	31
6.1	Tipo de Estudio.....	31
6.2	Diseño de la investigación.....	31
6.2.1	Unidad de Análisis.....	31
6.2.2	Población.....	31
6.3	Objetivo.....	31
6.3.1	Objetivo General.....	31
6.3.2	Objetivos Específicos.....	31
6.4	Cuadro de operacionalización de variables.....	32
6.5	Criterio de inclusión.....	33
6.6	Criterio de exclusión.....	33
6.7	Instrumento.....	33
6.8	Principios éticos de la investigación.....	33
6.8.1	Principio de Beneficencia.....	33
6.8.2	Principio de Autonomía.....	33
6.8.3	Principio de Justicia.....	33
6.8.4	Principio de Fidelidad.....	34
6.8.5	Principio de Veracidad.....	34
6.8.6	Principio de Confidencialidad.....	34
VII.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	35
VIII.	CONCLUSIONES.....	76
IX.	RECOMENDACIONES.....	77
X.	BIBLIOGRAFÍA.....	78
XI.	ANEXO.....	82

RESUMEN

En este trabajo de investigación se abordó el tema factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital regional del Quiché, tomando en consideración la importancia que el tema representa para la recuperación y bienestar de los pacientes. Planteando como objetivo evaluar los factores que determinan el cuidado humanizado que brinda enfermería en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo-transversal se considera descriptivo porque permitirá analizar los factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado con 20 preguntas cerradas en la cual tenían cuatro respuestas para seleccionar la indicada tomando una muestra de 105 pacientes del área de cirugía y traumatología de hombres, mujeres y pediatría, realizándola del mes de junio al mes de agosto del 2024. Se llegó a establecer que el 45% de los pacientes respondió que siempre los han tratado con respeto y amabilidad al momento de brindarle atención hospitalaria, algunos pacientes comentaron que algunos enfermeros tienen más empatía, el 43% respondió que casi siempre los tratan con respeto y amabilidad, tomando en cuenta que estos porcentajes están en una escala aceptable para la clasificación de la atención, el 69% respondió que les administran los medicamentos indicados el 30% casi siempre y el 1% algunas veces, logrando el objetivo evaluar los resultados de los factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería para la recuperación del pacientes.

I. INTRODUCCIÓN

En esta investigación se tiene como principal objetivo identificar los factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché”. Es una investigación colectiva realizada por: Antonio Filiberto Tambriz Sohom, Sandra Patricia López Soto y Tania Estefanía Urrutia Méndez, se utilizó un estudio de tipo descriptivo-transversal, nuestra finalidad fue evaluar los factores que determinan el cuidado humanizado que brinda enfermería en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché.

Como profesionales de la salud, es importante poner en práctica la humanización al momento de tener contacto con los pacientes, tomando en cuenta la promoción de salud y la calidad de vida del paciente, interés de los derechos, establecer protocolos de cuidado de enfermería con el componente humanístico, conocer las normas administrativas y toma de decisiones éticas.

Asociado a lo anterior, conlleva a que el paciente pueda tener una mejor comunicación enfermero-paciente y con ello que su recuperación sea más rápida. Por lo anterior mencionado fue elegido el tema de, “factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché, durante los meses de junio a agosto del año 2024”, siendo relevante y de mucho interés para el personal de enfermería.

Se realizó una búsqueda de investigaciones relacionadas con el tema en la cual se pudo evidenciar que aún no se contaba con información recolectada. Esta investigación se llevó a cabo en el hospital regional de El Quiché, para la información de recolección de datos se utilizó una encuesta con ítems elaborada de manera clara, entendible y sencilla, para que el paciente tuviera la opción de selección de respuestas, utilizando la metodología de escala de Likert, con la cual se buscó en primer lugar, evaluar los factores que determinan el cuidado humanizado que brinda enfermería en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché y con ello identificar acciones para mejorar la calidad de atención de enfermería brindada a los pacientes.

Durante el proceso de recolección de datos se tuvieron algunas barreras, se tuvo la dificultad con algunos pacientes al momento de realizar la entrevista en el área de cirugía ya que algunos pacientes solo hablaban el idioma Ixil, Sacapulteco u otro idioma el cual los investigadores no dominan los idiomas mencionados anteriormente, muy pocos pacientes respondieron su encuesta y la mayoría por su diagnóstico o por su nivel académico se les apoyó haciéndoles las preguntas y registrando la respuesta en la encuesta, esta información fue confidencial.

Desde los inicios de la enfermería se ha tenido un interés bastante profundo por la humanización, priorizando las necesidades de las personas, teniendo esto como su objetivo principal, actualmente podemos tener en cuenta que el personal de enfermería requiere sea un agente humanitario y moral velando por el bienestar y salud de los pacientes.

El profesional de la salud, debe tener un alto grado de preparación y estar debidamente capacitado para poder entablar una empatía adecuada con los pacientes los cuales se encuentran en un estado vulnerable por la enfermedad que puede estar padeciendo, teniendo que entender cómo actuar y obtener buenas relaciones humanas.

El cuidado humanizado se requiere realizar con profesionalismo y valor personal hacia al autocuidado de la vida, conservación y restablecimiento de la misma, con un fundamento en la relación terapéutica enfermera-paciente. De esta forma el profesional de enfermería se compromete científicamente, moral y filosóficamente, con la protección de la dignidad y conservar la vida, brindando un cuidado humanizado.

II. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El Quiché departamento de la república de Guatemala ubicado en el Nor-occidente del país. Posee un territorio de aproximadamente de 8,378 kilómetros cuadrados conformado por 21 municipios y su cabecera departamental es Santa Cruz del Quiché la cual tiene una extensión de aproximadamente 162 km² Con una elevación de 2,021 metros sobre el nivel del mar. (Castro, 2010)

El hospital regional de El Quiché, es una institución de salud con más de seis décadas de servicio ininterrumpido en el municipio de Santa Cruz del Quiché, teniendo un papel fundamental en la asistencia a través de acciones de prevención, rehabilitación, atención en urgencias al requerimiento de las personas. Este nosocomio mantiene una visión amplia en la sociedad y moderna, no responde solo a las necesidades de las personas sino también en el ambiente físico, social y económico de la población.

El hospital regional de El Quiché, es el único hospital que se encuentra en la cabecera departamental, siendo un centro de referencia para los tres hospitales distritales del departamento siendo el hospital distrital de Joyabaj, el hospital distrital de Uspantán y el hospital distrital de Nebaj; así mismo recibe referencias de todos los puestos de salud, centro de salud, centros de atención permanente del departamento y otros centros asistenciales de otros departamentos como Totonicapán.

El área de cirugía se divide en: Cirugía de hombres (cirugía, neurocirugía y traumatología), cirugía de mujeres (cirugía, neurocirugía, traumatología y ginecología), cirugía pediátrica (cirugía, neurocirugía y traumatología).

A continuación, se describen algunos antecedentes relacionados a investigaciones, relacionados con el tema abordado en esta investigación.

María del Rosario Inca Serena en el año 2017 realizó la investigación de “ Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la clínica internacional de sede San Borja ” la investigación es

de nivel aplicativo de tipo cuantitativo con un diseño de método descriptivo de corte transversal en un tiempo y espacio determinado con una población de estudio de 550 pacientes que reciben atención hospitalaria a las que se les aplicó una encuesta en donde se concluyó que el equipo de enfermería en el servicio de centro quirúrgico que los cuidados de enfermería son favorables e humanizados según las percepciones de los pacientes atendidos en dicha clínica, en la dimensión apoyo emocional del paciente la mayoría de los pacientes tuvieron la precepción favorable y en la dimensión característica de la enfermera los pacientes programados a una intervención quirúrgica según la precepción de los pacientes hospitalizados indicaron que medianamente favorable los resultados en el cuidado humanizado. (Inca, 2017 Pag. 40-59)

Los autores en el estudio llamados Human Díaz, Macarena del Rosario, Human Vilca, Mery Lisbet y Carla Elizabeth realizaron el estudio en el año 2018 de “Cuidado humanizado de enfermería en pacientes en estado de agonía en el servicio de emergencia del hospital de apoyo María Auxiliadora” la investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal ya que las variables son susceptibles a graficar estadísticamente, usando una población de 50 enfermeros profesionales en diferentes géneros que se les aplico la encuesta de 30 ítems positivos y negativos de tal forma que fue realizada en tres dimensiones que son: dimensión de satisfacción de las necesidades, dimensión de relación de enfermera y paciente y dimensión de aspectos éticos del cuidado. En donde se concluyó el resultado de la investigación que es satisfactorio los cuidados humanizados prestados a los pacientes en estado de agonía en el servicio de emergencia ya que cumple las expectativas de los usuarios se han manifestado la satisfacción de la atención hospitalaria recibida de parte de los pacientes. (Human, 2018 Pag. 25-38)

La autora del estudio llamado Patricia Moll realizó la investigación en el año 2012 “Cuidados Humanizados” el presente estudio fue de tipo descriptivo y transversal porque permitió deducir si los cuidados de enfermería que se brinde a los usuarios tiene característica humanizada, ya que se obtuvieron los datos en un tiempo

determinado en una población de 110 enfermeras laborando en los diferentes servicios en los turnos de mañana, tarde y velas del Hospital Italiano de Mendoza incluyendo a 30 pacientes internados en los diferentes servicios, se utilizó fuentes primarias porque los datos se adquirieron de manera directa a los sujetos de estudio, se concluyó que los pacientes refieren que solo un 3% del personal de enfermería se presenta con su nombre ante él, y que solo a veces lo llama por su nombre, esto deja ver que el interés que tiene enfermería de relacionarse con el paciente afectando la relación enfermero – paciente, sin embargo se determinó en la investigación un alto porcentaje del personal de enfermería procura preservar la intimidad del paciente pero en ocasiones el personal ingresan en la habitación del paciente sin tocar la puerta no preservando la totalidad la intimidad del paciente. (Moll, 2012 Pag. 39-78)

La autora del estudio llamada Dana Paola Serrato Moltalvan en el año 2017 realizó la investigación de “Cuidado humanizado desde la Perspectiva del profesional de enfermería del hospital provincial docente Belén Lambaye” el presente estudio fue Cuantitativo porque las variables se pueden medir con la escala de eficacia del cuidado o Caring Efficacy Scale y es descriptivo porque se describe las variables del presente estudio, los datos se obtuvieron en tiempo determinado con una población de muestra de 41 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del hospital provincial docente Belén Lambaye que fueron encuestados de tal manera que en los resultados se concluye de la siguiente manera: El nivel de cuidados humanizados desde su propia perspectiva del profesional de enfermería se encuentra en un nivel regular con un 61%; mientras que el nivel deficiente es de 24% y un nivel bueno alcanza un total de 15% la cual son datos estadísticos que reflejan el cuidado humanizado que se presta en el hospital provincial. (Serrato, 2019 Pag. 38-60)

Las autoras del estudio llamadas Jaqueline Estrada, Luz Figueroa, Elman Fuentes y María García realizaron la investigación en el año 2015 de “Apreciación del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por la enfermera (o)”

realizado en los Módulos de Cirugía I y II de Hombres y Módulo de Ortopedia de Mujeres del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ceibal Guatemala, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo. La población de estudio pacientes atendidos en el Hospital General de Accidentes, del IGSS, El Ceibal. Tipo de muestra que se utilizó fue no probabilística, de conveniencia, el tamaño de la Muestra fue de 72 pacientes hombres y/o mujeres. El instrumento utilizado fue mediante la aplicación de una entrevista (PCHE) con 56 ítems. Se logró concluir que, aunque los resultados en algunos de los casos obtienen valores significativos, según la teoría de Watson el resultado debería ser del 100%, por lo que la apreciación del paciente relativo al cuidado humanizado es negativa, es decir que el cuidado que brinda la Enfermera (o) no es humanizado. Según los resultados finales se puede decir que enfermería está perdiendo su espacio como profesional ya que no es identificada como una persona que el paciente sienta confianza. (Estrada Melendes, 2015 Pag. 20-49)

La autora llamada Claudia Yohana Gómez García en el año 2020 realizó el estudio de “Percepción del paciente sobre los comportamientos del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería, en los servicios de medicina de hombres y mujeres del hospital regional Dr. Jorge Vides Molina de Huehuetenango”, el tipo de estudio es descriptivo-transversal con abordaje cuantitativo. La población del estudio pacientes hospitalizados en los servicios de medicina de hombres y mujeres, el 58% de los pacientes encuestados pertenecen al sexo masculino y 42% del sexo femenino, representando el 100%, el tamaño de muestra fue de 50 pacientes. El instrumento utilizado fue un cuestionario con 21 ítems. En los resultados obtenidos se logró describir la percepción de los pacientes sobre los comportamientos del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería, algunos aspectos deficientes en la atención del personal. Sin embargo, en desde el punto de vista de los pacientes hospitalizados que enfermería siempre les llaman por su nombre y le proporciona información oportuna para la toma de decisiones de

su propia salud y que la mayoría de veces enfermería siempre respeta sus decisiones (Gomez Garcia,, 2020 Pag. 33-58)

La autora del estudio llamada Sara Panjoj de Zapeta realizó el estudio en el año 2011 de “Cuidado humanizado del personal auxiliar de enfermería a pacientes preoperatorios de la cirugía de hombres y mujeres del hospital nacional Santa Elena El Quiché”. El estudio que se realizó fue de tipo descriptivo trasversal. La población fue de cirugía de hombres y mujeres, el tamaño de la muestra fue de 57 pacientes, siendo el 67% de sexo femenino y el 37% de sexo masculino. El instrumento utilizado fue una entrevista con 21 ítems. Según los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que el personal auxiliar de enfermería no está brindando una atención integral, ya que el cuidado humanizado que se brinda es débil en especial en el aspecto psicológico y espiritual, esto permitió determinar las debilidades que tiene el personal auxiliar de enfermería en brindar atención humanizada en cuidados preoperatorios. (Panjoj, 2011 Pag. 37-57)

El autor del estudio llamado Juan Alberto Arévalo López realizó la investigación en el año 2020 de “Opinión de los usuarios que asisten a consulta al Centro de Atención permanente Cubulco, Baja Verapaz, acerca de la atención que reciben del personal de enfermería”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de corte trasversal. La población de estudio fueron los usuarios que asisten a consulta, los sujetos de estudio fueron 88 usuarios, el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario de 17 preguntas. Según los resultados obtenidos se logró percibir que el mayor porcentaje 96% de usuarios encuestados afirmó que se le brindo una atención amable y satisfactoria, mientras un 4% demuestra lo contrario durante la atención de calidad que brinda el personal de enfermería en el centro de salud. La satisfacción que perciben los usuarios es la calidad de atención, la responsabilidad de los profesionales de enfermería que brinda con amabilidad, respeto, equidad e interculturalidad, confianza, comprensión que reciben los usuarios. (Arevalo López, 2020 Pag. 43-78)

La autora del estudio llamada Vitalia Antonieta de León López la investigación fue realizada en el año 2015 “Humanización del cuidado de enfermería en la atención del parto en el hospital regional de occidente, Quetzaltenango, Guatemala. El tipo de estudio es descriptivo cuantitativo de corte retrospectivo. La población fueron todas aquellas mujeres que se encuentren en puerperio inmediato, quienes describieron el tipo de cuidado recibido durante el trabajo de parto, los sujetos de estudio fueron 87 mujeres. El instrumento a utilizar fue una boleta con 13 preguntas que se dividen en: 6 preguntas relacionadas a características y datos generales de las encuestadas y 7 dirigidas al cuidado humanizado utilizando una escala de Likert. Según los resultados obtenidos se identificó que el 60% de las encuestadas indicaron que el personal de enfermería siempre les brindó atención oportuna durante el trabajo de parto. De acuerdo a la atención que recibe la usuaria por parte del personal de enfermería, el 52% de las usuarias indicaron que algunas veces se sintieron satisfechas, el 44% refieren en términos generales sentirse satisfechas con la atención recibida por parte del personal de enfermería y el 4% nunca. (López, 2015 Pag. 35-58)

La autora del estudio llamado Angélica Beatriz Melita Rodríguez realizó la investigación en el año 2018 “Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en hospitales de la región del bio bío, Chile julio 2018”. El estudio de abordaje mixto, la Fase cuantitativa y cualitativa correspondió a un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal, con una muestra compuesta por 150 personas hospitalizadas, en el cual se utilizó el proceso de codificación axial de la teoría fundamentada, en donde la muestra estuvo compuesta por 10 enfermeras(os). El estudio se realizó por medio de una lista de chequeo. Los resultados, demostraron la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería era buena. se identificaron elementos que proporcionaron la base para estos indicadores, dando lugar a dos susceptibles de ser aplicados en la práctica, uno que permite evaluarlo desde la perspectiva del paciente y otro para evaluar el compromiso institucional con la entrega de cuidados humanizados. El cuidado humanizado según el

instrumento cuantitativo fue la calidad del que hacer de enfermería que poseen habilidades técnicas y en donde se refleja debilidad es en la comunicación de los enfermeros con los pacientes la cual es débil. (Rodriguez, 2018 Pag. 49-199)

La autora del estudio llamada Sandra del Rocío Mejía Burga realizó la investigación en el año 2019 de “cuidado humanizado del profesional de enfermería desde la perspectiva del paciente del centro de hemodiálisis nefro care Lambayeque, Perú”. La Investigación fue de tipo cuantitativa descriptivo transversal, la población fue de 70 usuarios de ambos sexos. La técnica que se utilizó fue la encuesta y de la cual para la recolección de datos se contó con un instrumento denominado: Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizados en Enfermería, los resultados obtenidos reflejan que, Según los resultados obtenidos en el instrumento aplicado, en la dimensión de cualidades del hacer de enfermería, el 92.9% de los pacientes perciben la calidad del cuidado de enfermería de forma excelente y el 7.1% lo percibe como bueno. En la dimensión de apertura de comunicación enfermera-paciente, el 70.0% de los pacientes perciben la apertura de comunicación de forma excelente, seguido de un 28.6% que la percibe como buena, se concluye que la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en enfermería es mayormente excelente, lo que demuestra la calidad de atención que se brinda y la importancia de la comunicación y cualidades del personal de enfermería en la satisfacción del paciente (Burga Mejia, 2019 Pag. 40-58).

La autora del estudio llamada Luz consuelo Arizapana Taipe realizó la investigación en el año 2018 de “percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el enfermero en pacientes del servicio medicina en hospitales de la ciudad Huancavelica”, Perú 2018, con enfoque cuantitativo descriptivo, comparativo, porque se centra en arrojar más luz sobre los problemas actuales a través de un proceso de recopilación de datos. Se realizó con 80 pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina del hospital departamental de Huancavelica y hospital II es salud red asistencial Huancavelica, la técnica que se utilizó en esta investigación es la encuesta. Los resultados reflejan que en el nivel

bueno se presenta en 67,50% para el hospital II es salud red asistencial de Huancavelica, frente a 95% para el hospital departamental de Huancavelica; en el nivel excelente 32,50% corresponde al hospital II es salud red asistencial, frente a 5% del hospital departamental de huancavelica. Sin embargo, se ha identificado que el cuidado humanizado en la dimensión de relación entre paciente y enfermero es notorio ya que los pacientes siempre les han tratado de manera agradable a todos los pacientes hospitalizados. Según los resultados obtenidos se realizó la recomendación a las diferentes universidades de incluir el tema de cuidado humanizado en el pre grado y post grado para fortalecer la formación humana, fomentando los valores formando una cultura de cuidado humanizado. (Taipe, 2020 Pag. 42-68)

III. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del Hospital Regional de El Quiché?

3.1 Ámbitos de la investigación

Geográfico:

Santa Cruz del Quiché, El Quiché, Guatemala.

Institucional:

Hospital regional de El Quiché

Temporal:

Del mes de junio a agosto del año 2024.

Personal:

Pacientes del área de cirugía del hospital regional de El Quiché.

3.2 Objetivos de la investigación

General

Evaluar los factores que determinan el cuidado humanizado que brinda enfermería en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché.

Específico

- Identificar las acciones de enfermería inadecuadas en la atención brindada a los pacientes en el área de cirugía.
- Determinar el trato sobresaliente del cuidado humanizado que presta enfermería hacia los pacientes.
- Establecer el nivel de calidad de atención de enfermería recibida desde el punto de vista del paciente.

IV. JUSTIFICACIÓN

La disciplina en enfermería como profesión ha adoptado valores propios que le otorga identidad que guía la presentación de cuidados seguros de alta calidad y éticos a través de la socialización profesional. El accionar del personal de enfermería, muchas veces se concentra en cumplir con las indicaciones médicas, para lograr satisfacer principalmente las necesidades fisiológicas del paciente, pero en ocasiones se vuelve una rutina y olvidan las características de enfermería que deben reflejar un cuidado humanizado, con amabilidad, cordial, comprometido poniendo en práctica los valores como la solidaridad, empatía, respeto entre otros.

Este estudio fue de gran magnitud para la institución, así como para los pacientes y personal de enfermería, ya que al conocer los resultados de esta investigación se pueda identificar como el personal de enfermería está brindando el cuidado a los pacientes, de igual forma se puede evaluar la calidad, capacidad, formación académica del personal de enfermería y si es percibido o no por los pacientes.

Es de gran importancia que las instituciones de salud, universidades y escuelas de enfermería se capaciten sobre el tema de cuidado humanizado y que estos temas se basen en la atención y capacitación constante del personal, con el fin de que no olviden la importancia de brindar una atención adecuada respetando la vida, la dignidad del ser humano, los derechos y deberes del paciente sin distinción de edad, sexo, etnia, credo, nacionalidad, pertinencia cultural, nivel educativo, profesión, idioma, condición socioeconómica e ideología política ya que son seres humanos que están pasando por situaciones difíciles y merecen ser tratados con respeto.

El brindarle apoyo emocional y confianza hacia los pacientes y familiares mejoran la relación del personal de enfermería y paciente. Los principios éticos incluyen el respeto a la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia, la justicia, la fidelidad y la veracidad para hacer accesibles los servicios de salud y de cuidado de enfermería a todas las personas, sin ningún tipo de discriminación o exclusión.

El estudio fue novedoso ya que no hay estudios relacionados con los factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché permitiendo realizar planes de mejora, protocolos actualización y reforzamiento de temas que mejoren el cuidado humanizado que se brinde en la institución.

El presente estudio fue viable porque cuenta con la población objeto de estudio, marco referencial el cual sustenta la misma, así mismo la anuencia para realizarla.

Fue factible porque los investigadores cuentan con los recursos necesarios para realizar el estudio, utilizando un instrumento que se proporcionó a los sujetos de estudio logrando el apoyo de ellos para responder el mismo.

El aporte social de este estudio contribuyó a que los pacientes sean beneficiados ya que, al conocerse los resultados, las autoridades tendrán la responsabilidad de generar cambios para mejorar la calidad de cuidado humanizado brindado en los diferentes servicios principalmente en el área de cirugía siendo una mejora trascendental para la institución.

La contribución que tuvo para la ciencia consiste en seguir promoviendo, protegiendo la salud física, mental de los pacientes, garantizando que el ambiente hospitalario permita una recuperación y rehabilitación exitosa y satisfecha.

V. MARCO REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

5.1 Factores

En términos generales, un factor es un elemento que juega un rol determinante en un resultado, es decir, que resulta influyente en algún aspecto de la realidad y que por lo tanto debe ser tomado en cuenta a la hora de estudiarla. Un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de un modo concreto. En muchos ámbitos se sostiene el sentido original de persona que hace algo, en otros casos, el sentido dominante al hablar de un factor es el de componente o elemento de un todo mayor. (Petron, 2023)

5.2 Cuidados humanizados en enfermería

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. 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, en los pacientes. El Cuidado Humanizado es una necesidad que urge en la práctica profesional y esto se evidencia en las políticas, disposiciones normativas establecidas por las entidades de salud que velan por el derecho de los pacientes y garantizan la calidad del servicio que se brinda. (Guerrero, 2015)

El cuidado humanizado se apoya en el conocimiento científico, la capacidad técnica y la relación terapéutica que el enfermero establece con el paciente, y supone acoger al otro de una manera cálida sin dejar de ser uno mismo, despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención comprometida y de óptima calidad que implica el cuidado humanizado. (Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y., 2013)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) fomenta la política de formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de la salud con el fin de proteger los derechos de las personas a través de un "trato humanizado a la persona sana y

enferma". La Organización Mundial de la Salud afirma que la humanización es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, enfocado en la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida." (Vidal, 2019)

5.3 Cuidado

Relata la atención que debe contener las acciones de ayuda, soporte y mediación hacia a otras personas o conjunto que presentan necesidades notables. El cuidado es esencial para el desarrollo, crecimiento y la supervivencia de los seres humanos y abarca conductas de confort, comportamiento, afrontamiento, empatía, apoyo, mediación, interés, implicación, actos consultivos sobre la salud, enseñanza para la salud, actos de conservación de la salud, conductas de ayuda, amor, sustento, supervisión y confianza. (Leininger, Cuidar a los que son de culturas diferentes requiere el conocimiento y las aptitudes de la enfermería transcultural., 2015)

El cuidado es una acción intencionada que transmite seguridad física y afectiva, así como sensación genuina de conexión con otras personas o grupos. (Rodríguez, 2009)

5.4 Humanización

Es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas que nos lleva a la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida.

El acto de humanización tiene un propósito ético, que se relaciona con los valores que manejan nuestra conducta en el ambiente de la salud. Mediante los valores nos conducen a crear políticas, programas, realizar cuidados y vigilar la asociación de las relaciones con dignidad de las personas y de todo ser humano. La acción de humanización de la salud involucra una confrontación de dos culturas distintas, entre dos maneras de visualizar el mundo. Por una parte, una cultura que privilegia el valor de la eficacia basada en los resultados de la tecnología y la gerencia y, por otra, la cultura que da la primacía al respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos. (Olarte, 2012)

5.5 Enfermería

Es responsabilidad de velar por la salud de otros. La actividad de atención de las personas y su ambiente, partiendo de su desarrollo de habilidades como los análisis inteligentes, la constancia y el ingenio. Profesión basada fundamentalmente en el cultivo de las mejores cualidades morales. (Nightingale, 2015)

5.6 Enfermera (o)

Persona con conocimientos teóricos y habilidades prácticas capacitadas para observar inteligentemente a los pacientes y su entorno, proporcionarles los cuidados necesarios para su salud e influir en la modificación de la misma mediante el fomento de mejoras en sus condiciones de vida. Profesional capacitado para presentar a los médicos "no opiniones, sino hechos". (Nightingale, 2015)

5.7 Visión humanista del cuidado en enfermería

Los arquetipos y la hipótesis de enfermería se basan en una visión humanista del cuidado Watson, la cual describe que el cuidado es para la enfermería su razón moral, no es una técnica o una acción, el cuidar es un desarrollo interconectado, intersubjetivo, de sensaciones entre la enfermera y paciente.

EL resguardo humano se basa en la reciprocidad y obtener una calidad propia y auténtica. La enfermería es una indicación a auxiliar a la persona a incrementar su armonía mental, física y del alma, comprender los procesos de autoconocimiento. Desde este punto de vista, el cuidado no solo requiere que la enfermera sea científica, académica y clínica, sino también, un agente humanitario y moral, como copartícipe en las transacciones de cuidados humanos. (Watson, 2015)

Leininger supone que el cuidado es de naturaleza universal, pero son procesos, métodos y técnicas las cuales se desarrollan las variaciones culturales, como en la cultura anglosajona es caracterizado los términos "care" la cual es la acción de cuidar y "caring" un sentido e intencionalidad humanitaria en la profesión de enfermería.

El “cuidado” de comienzo ancestral posee una visión diferente, observa al sujeto como enfermo-sujeto, primero que su enfermedad-objeto, aceptando que el padecimiento pueda ser aliviado y no sea “ocultado” en el fondo biológico del organismo. Los cuidados reducen las distancias entre los tratamientos y el sentido de la enfermedad, por lo cual enfermería se basa en una visión holística, biopsicosocial, centrándose en las respuestas a los procesos mórbidos y de salud. (Leininger M. , 2017)

La teoría de Watson J, sobre el cuidado humano se obtiene en la armonía entre mente, cuerpo y alma, entre una relación de asistencia y confianza entre el paciente y el cuidador. Su hipótesis tiene una perspectiva filosófica (existencial fenomenológico), con fundamento espiritual, atención como ideal moral y ético de la enfermería. La filosofía de Jean Watson, sostiene que el cuidado humano enmarca un compromiso moral (Proteger y realzar la dignidad humana la cual va sobrepasa una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión (Teniendo un interés amplio por la persona). El cuidado humanizado necesita de una responsabilidad moral de parte del personal de enfermería, para poder mejorar la calidad de vida de la persona sea sana o enferma, teniendo la educación en cada cuidado brindado a tal manera tener una percepción elevada al cuidado humanizado.

5.8 Pacientes

El enfermo es la persona que recibe atención en salud debido a dolencias de enfermedades, traumatismos para restablecer su bien físico, social y psicológico para prevenir enfermedades o la obtención de diagnósticos sobre el estado de salud.

El tecnicismo paciente se puede referir a una lista de derechos y responsabilidades. El paciente tiene el derecho de recibir una atención segura y de calidad, a recibir un trato de confidencialidad de su información médica, a estar dispuesto a la recepción de su tratamiento o negarlo y el derecho obtener la información sobre su estado de salud y a las alternativas a su tratamiento. El paciente también posee la

responsabilidad de proporcionar información clara, concisa y verídica sobre su historial médico, realizar las indicaciones proporcionadas por el personal de profesional de la salud, respetar las políticas y procedimientos de la entidad asistencial en donde obtiene la observación médica. (Navarra, 2023)

5.9 Área de cirugía

Es la rama medica que tiene como objetivo la especialidad de clase quirúrgica abarcando los procedimientos en las cirugías del aparato digestivo, el tracto gastrointestinal, mama y otras glándulas que contienen el aparato digestivo. Otra patología quirúrgica de los órganos intraabdominales como apendicitis aguda, colecistitis, obstrucción intestinal, hernia inguinal, hernia umbilical, hemorroides entre otros. (Díaz V. , 2024)

5.10 Principales factores que determinan los cuidados humanizados son:

5.10.1 Valores de enfermería

Cada disciplina posee un conjunto de valores que asume como propio, le otorga identidad como grupo profesional y que se articule en código deontológicos profesionales. La disciplina en enfermería, como profesión a adoptado unos valores propios que le otorga identidad que guía la presentación de cuidados seguros de alta calidad y éticos a través de la socialización profesional (Kaya, 2021)

Puso de manifiesto la importancia de los valores profesionales y el comportamiento ético si se pretende alcanzar un cuidado optimo, la práctica de la enfermería requiere un alto nivel intelectual y habilidades técnicas calificadas, enfermería se debe de involucrar en el razonamiento moral basada en la internalización de valores lo que se describe como hábito mental de procurar hacer lo correcto para los pacientes dentro de los estándares de la profesión. (Benner, 2017)

Los valores que le caracteriza enfermería:

- **El respeto:** Es la acción de ejecutar o no, sin perjudicar a las personas o a sí mismo, conforme a sus derechos, su condición y sus particularidades.

- **La lealtad:** Involucra admitir las conexiones explícitas o implícitas en adhesión a otros amigos, jefes, familia, paciente, entidades, de una forma que incorpora con carácter y protege, los vínculos a lo largo del tiempo los valores que representan.
- **La paciencia:** Es decir, soportar las circunstancias con serenidad.
- **Responsabilidad:** La definición original de la palabra responsabilidad radica en obligación, se ha agregado una dimensión adicional, la cual es la capacidad de responder, la necesidad de dar respuestas y explicaciones. Puede referirse al público como a un compañero profesional de la entidad donde laboran.
- **Sinceridad:** El profesional de la salud tendrá que ser sincera ante sus autoridades, aun sabiendo que le puede perjudicar. No tiene andar en ambigüedades y atenuaciones, de lo contrario tiene que ser concreto ante las preguntas. La falta de verdad o veracidad de las cosas aun sin importancia puede ser perjudicial en la confianza hacia su persona. (Isaacs, 2016)
- **Ética:** Es la base de la disciplina médica. La actuación de personal de enfermería debe basarse en un excelente servicio y debe apuntar siempre al bienestar del paciente. Ningún miembro del equipo médico debe explotar la condición médica de una persona para su beneficio personal. Nunca puede negar atención médica por intereses personales, específicamente cuando se trata de una cuestión de vida o muerte.
- **Trabajo en equipo:** Es esencial para enfermería desarrollar habilidades que mejoren el trabajo en equipo. Los roces personales y las fallas en la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo pueden ser perjudiciales para la salud de los pacientes. Es necesario dejar de lado los prejuicios y los intereses personales.
- **Imparcialidad:** Los profesionales de la salud no deben permitir que sus preferencias y juicios personales influyan en su trabajo diario.

- **Confidencialidad:** Debe mantener la privacidad y confidencialidad de la información del paciente. Los enfermeros deben proteger la información médica y personal de sus pacientes garantizar que la información se mantenga segura y confidencial. (Nataliah, 2024)
- **Fe:** Es la certeza a la que nos aferramos para lograr lo que anhelamos, es la creencia de que sucederá algo que no existe.
- **Esperanza:** Es el aliento que nos sostiene cuando algo está a punto de perderse o de sufrir un profundo dolor. Pero el amor es la manera en que podemos hacer crecer nuestra fe y adornar nuestra esperanza. (Grider, 2024)
- **La comunicación:** Es la capacidad de compartir, transmitir y difundir para informar a otros. De manera similar es la capacidad de compartir las propias creencias, sentimientos y pensamientos con los demás, es un valor que es la base de otros valores. La comunicación como virtud es la excelencia en palabras y hechos, lo que significa que la integridad de la comunicación depende de los propios valores personales y de la definición de lo correcto y lo incorrecto. (González, 2024)

5.10.2 Principios éticos en enfermería

Los principios éticos se utilizan para definir el bien de la acción incorrecta. Existiendo varios principios éticos que dictan la práctica de enfermería, los principios éticos fundamentales, tomando en cuenta el respeto a la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia, la justicia, la fidelidad y la veracidad para permitir los servicios de salud y de cuidado de enfermería a todos los pacientes, sin ningún de discriminación o exclusión.

- **Principio de Autonomía:** El principio ético de autonomía contempla el derecho de cada persona a la independencia a la toma de decisiones contemplando sus valores, creencias y preferencias únicas. La Asociación Americana de Enfermeras (ANA) describe la autonomía como, “la capacidad de determinar las propias acciones a través de la elección independiente, incluida la demostración de competencia”.

- **Principio de Beneficencia:** El principio de beneficiar a las personas mediante la prevención del daño, exclusión de condiciones del daño, la supresión de condiciones perjudiciales o el actuar positivamente para el beneficio de los demás, en ocasiones sobrepasando lo que exige la ley.
- **No maleficencia:** El fundamento que especifica una acción de no realizar daño y equilibra el perjuicio evitable con los beneficios del bien logrado. Por lo cual se trata de evitar equivocaciones en medicación, por lo cual se cumple el deber de no hacer daño a la persona hospitalizada o en visitas domiciliarias.
- **Principio de Justicia:** Un compromiso moral de ejecutar sobre la base de la igualdad y un modelo de vínculo a la equidad para todos en la sociedad. El principio de justicia necesita que la atención a la salud se preste de justa manera y equitativa. El personal de salud, tiene que dar atención de calidad a cualquier persona con el mismo nivel de equidad sin importar sus características o personalidades, como situación económica, creencias culturales, religión, orientación sexual de cada uno de los pacientes que se atienden en un centro hospitalario privado o público.
- **Principio de Fidelidad:** La fidelidad de roles se describe como la habilidad de ser responsable de brindar atención de enfermería calificado. Fidelidad de rol en enfermería es permanecer actualizado con la práctica basada en la evidencia y poner en marcha las intervenciones efectivas de salud mental.
- **Principio de Veracidad:** Significa decir la verdad. La veracidad es realizar la atención de la salud con el consentimiento informado. El departamento de enfermería asegura que los clientes tengan una buena comprensión de los beneficios y riesgos de un procedimiento prescrito o medicación psicotrópica. (Spring, 2021)

5.10.3 Principios de enfermería.

- **Mantener la individualidad del paciente.**
- Los pacientes a los que les está dando una atención de forma individual, con su propia personalidad, cultura, necesidad a las que el personal de enfermería acuerda respetar las condiciones que se deben tener en cuenta pueden ser, llamar por su nombre al paciente al realizar procedimientos, cubrir cuando sea necesario, destapar solo el área que sea necesaria, exponer el procedimiento que se realizara, hablar, escuchar, dar una atención de enfermería con el proceso de atención de enfermería.
- **Mantener las funciones fisiológicas del organismo.**
- Los pacientes poseen necesidades fisiológicas propias del organismo las que precisan ser satisfechas como la necesidad de hidratación con líquidos, necesidades de alimentación, necesidades de oxigenación, necesidades de eliminación y de descanso. El personal de enfermería debe de reconocer la existencia de estas necesidades para ayudar al cuidado del paciente.
- **Proteger al paciente de agente externo causante de enfermedad.**
- La prevención de una patología agregada a la actual es responsabilidad del personal de salud, este principio comprende el evitar accidentes que compliquen la situación de salud del paciente, llevar correctamente las medidas de bioseguridad. (Coyoy, 2015)

5.10.4 Formación académica del personal de enfermería.

La formación de enfermería introduce la teoría y práctica clínica constituida en entornos hospitalarios y ambulatorios, con el objetivo de que los futuros profesionales desarrollen habilidades para interpretar, intervenir, y cuidar a los pacientes. En la enseñanza del personal de enfermería no se puede dejar de lado el aprendizaje colaborativo, ya que conforma una estrategia que favorece la comunidad efectiva. Recientemente existen distintos niveles de formación en enfermería, por lo que genera tensiones y jerarquías dentro del grupo lo que puede dificultar la comunicación efectiva, las prácticas colaborativas y por ende el

bienestar del paciente. Esto se ve agravado cuando no se poseen información definida acerca del rol que cumple cada una en las instituciones de salud. (Limoges, 2016)

5.10.5 Atención con pertinencia cultural

Guatemala es un país multiétnico, reconociendo cuatro pueblos: los mayas, Garífunas, Xinkas y mestizo, base para la implementación de modelo de atención como respuesta a esa naturaleza multicultural. En la mayoría de intervenciones de salud se consideraba que la propiedad cultural en salud se deriva del principio de derecho a la diferencia y quiere decir apropiado a la cultura.

Por medio de la interculturalidad en salud se incrementa el reconocimiento, el respeto y la comprensión de las distintas socioculturales de los pueblos. Los proveedores de servicio de salud se requiere aceptación de las diversas formas de concebir la salud de mantenerla y respetarla, la disponibilidad de atender con respeto y dignidad a los diferentes pueblos. (Pérez, 2022)

5.11 Cuidados pre operatorios humanizado

Conjunto de atenciones que se prestan al enfermo antes de una intervención o procedimiento quirúrgico. Son una forma de predecir eventos adversos y la posibilidad de conocer el estado clínico del paciente.

Este proceso es de gran importancia porque:

- Se genera una atención integral en salud
 - Requiere la participación de un equipo multidisciplinario (Anestesiología, médico cirujano, enfermería entre otros)
 - Permite organizar y gestionar el área del quirófano a utilizar
 - Se da cumplimiento a estrategias formuladas para disminuir el riesgo quirúrgico.
- (Cajamarca Chicaiza, Salazar Martínez, 2023)

5.11.1 Funciones de Enfermería en el pre operatorio.

Divulgado por la revista Ocronos, se asegura que el tiempo preoperatorio inicia en el momento que el paciente comprende su estado de salud hasta que comienza el proceso anestésico como preparación para la intervención quirúrgica. En este tiempo se realiza las acciones que se describen continuación:

- **Exploración física**
- La primera acción a ejecutar es controlar los signos vitales, por motivo que alguna alteración imprevista puede indicar un proceso infeccioso, respiratorio o cardiovascular que puede conllevar a complicar la cirugía o el posoperatorio.
- Se necesita investigar el estado nutricional del paciente, debiendo cumplir con tiempo de ayuno pre operatorio y de forma que se pueda eludir la amenaza de bronco aspiración. (Román, 2020)
- Se necesita evaluar a los pacientes con enfermedades respiratorias crónicas y fumadores para asegurar que su saturación este en los parámetros aceptados, también se recomienda supervisar las funciones cardiovasculares, genitourinarias, mentales y psicológicas. (Román, 2020)
- **Preparación en el ámbito psicológico.**
- Es el proceso por el cual se confirma y valida que el paciente esté listo para el procedimiento quirúrgico, respaldando el control de sus temores, minimizar la ansiedad y una buena comunicación para establecer la confianza entre el paciente y el profesional de la salud. (Román, 2020)
- **Educación para el paciente.**
- El paciente debe de tener en cuenta su estado de salud y los peligros de la cirugía, debe de realizar las recomendaciones que se dan por parte del personal de salud tales como los ejercicios de respiración, levantarse o movilizarse, entre otros. (Román, 2020)
- **Higiene previa de la intervención quirúrgica.**

- Para eludir variables de contaminación, se debe desinfectar y limpiar el área de la incisión y lo que lo rodea primordialmente al efectuar un baño general. (Román, 2020)
- **Valoración y documentación del paciente**
- Investigar que el historial clínico este gestionada adecuadamente.
- Corroborar que el relato clínico sea añadido al diagnóstico médico, información sobre el tratamiento que se suministra al paciente o se le ha administrado con anterioridad, alergias, grado y necesidad de información al paciente y familiares mientras se desarrolló el proceso.
- El historial clínico debe añadirse con el consentimiento quirúrgico y anestésico, análisis de sangre, electrocardiograma, protocolo de anestesia, radiografías de tórax y los exámenes adicionales solicitados para el procedimiento.
- Es beneficioso revisar si el paciente utiliza prótesis, audífonos, joyas, entre otros accesorios. (Román, 2020)

5.11.2 Cuidados post operatorios humanizados

Corresponde al periodo de recuperación física y psicológica, abarcando desde el ingreso del paciente a la sala de recuperación hasta el egreso a su domicilio. El restablecimiento del paciente después de una intervención quirúrgica y la satisfacción de sus necesidades, dependen de una buena calidad de las atenciones posoperatorios que reciba.

Las inquietudes próximas críticas son la protección de vías respiratorias, alivio del dolor, el estado mental y la curación de lesiones operatorias. Otras inquietudes relevantes son la retención urinaria, estreñimiento, trombosis venosa profunda y la variabilidad de la presión arterial. Los pacientes diagnosticados con diabetes, los niveles de glucosa en la sangre son monitoreados frecuentemente, según el estado del paciente o el resultado de los controles.

Se hace imprescindible una verificación previa de las necesidades manifestadas por los pacientes en especial lo que tienen más tendencia a sufrir complicaciones. Las necesidades fundamentales del paciente operado con oxigenación, administración de líquidos y electrolito, nutrición, control de ingesta y eliminación, movilidad, seguridad y autoestima. Es relevante cumplir con las necesidades físicas y psicológicas del paciente.

El postoperatorio se divide en dos etapas:

- **Post operatorio inmediato:**
 - El tiempo que pasa desde el egreso del paciente del quirófano hasta el traslado a la Unidad de Recuperación Post Anestésica (URPA) donde continuara hasta la disminución de los efectos de la anestesia.
 - Se espera contemplar que el paciente se encuentre despierto, alerta y orientado, con las vías respiratorias despejadas y los signos vitales normales.
 - Incluye desde la finalización del proceso de la cirugía hasta dos o cuatro horas posteriores.
- **Post operatorio mediato o tardío:**
 - Se da comienzo cuando el paciente ingresa a la unidad de encamamiento hasta el egreso del paciente (24-48 horas posteriores)
 - En el momento cuando se coloca al paciente en la cama de la unidad, el personal de enfermería realiza una valoración del paciente en cuanto a los signos vitales, la permeabilidad de las vías respiratorias, la necesidad de aspiración, el estado de la piel, apósito quirúrgico, drenajes si lo hay, diuresis, efectos de los medicamentos administrados, control del balance hidroelectrolíticos y la función intestinal a través de la auscultación de los ruidos intestinales.
 - Después que el profesional médico y de enfermería realizan la valoración inicial del paciente y satisfacen las necesidades más inmediatas, pueden autorizar la visita de los familiares para darles el plan educacional sobre la situación en la que se encuentra del paciente.

- En el área de cirugía es importante ayudar a movilizar con rapidez, colaborar en la dieta, dar instrucciones al paciente y familia con indicaciones específicas de acuerdo con el tipo de intervención, cuidados generales y el proceso de cicatrización, recuperación general y preparación del paciente para el egreso. (Mendieta Bermeo, 2018)

5.11.3 Aspectos psicológicos del paciente ante una intervención quirúrgica.

La exigencia emocional del paciente es determinada por la disposición de adecuarse a escenarios que presenten peligro, al encontrarse con nuevos temores y ansiedades asociadas con el evento de la cirugía. La enfermedad y el proceso quirúrgico, leve o grave, trae consigo una serie de pérdidas las cuales se consideran en intimidad, autodeterminación, rutina diaria, compañía, confort de hogar, imagen corporal. Se dificultan en las distintas etapas de experiencia quirúrgica, desde la indicación de la operación hasta cada alternativa del proceso.

Algunos de los temores más habituales son:

- Pérdida del control, asociado principalmente con la anestesia. Las personas pueden inquietarse por sus acciones mientras se encuentran bajo sus efectos.
- Miedo a lo desconocido, secuelas de la incertidumbre del resultado de la práctica quirúrgica o por falta de experiencia previa.
- El miedo a la anestesia si se manifiestan situaciones de emergencia médica como el no despertar de la misma.
- El pavor al dolor o a la anestesia postoperatoria inadecuada.
- Temor a morir, se justifica como miedo, por el motivo que ninguna cirugía posee una seguridad completa, tomando en cuenta los avances anestésicos/quirúrgicos que se tienen actualmente.
- Miedo a tener consecuencias sobre los patrones de vida, en el momento al ingreso a un hospital y los procesos quirúrgicos interrumpen las actividades personales, familiares, laborales y sociales.

- Terror a la pérdida de alguna parte del cuerpo o mutilación de extremidades.
- Se pueden crear ideas y temores con respecto al órgano al cual se va intervenir, las cuales pueden representar un riesgo que puede estar ligado a la funcionalidad o a otras capacidades. (Chica, 2015)

5.12 Escala en la medición del Cuidado Humano Transpersonal basado en la Teoría de Jean Watson, presenta 6 dimensiones.

- **Satisfacer las necesidades:** Las exigencias humanas están estratificadas, el dar cuidados es la cualidad del trabajo profesional destinado a la satisfacción de necesidades humanas en el área de la salud de un individuo, comunidad o población, ya que abarca diferentes estratos de necesidades. (Guerrero Ramírez, 2015)
- **Habilidades técnicas de la enfermera:** Capacidades técnicas de la enfermería: Se mantienen por la estructura de la asistencia o proceso de enfermería con la dirección y responsabilidad del personal. (Guerrero Ramírez, 2015)
- **Relación enfermera-paciente:** Correlación enfermera-paciente: La relación representa una necesidad del paciente y de la familia, simultáneamente permite al paciente conocer su estado de salud y estar atento a su enfermedad. Es necesario la sensibilidad, la apertura y el altruismo, la congruencia que se tiene que tener con honestidad, con la percepción de la realidad y con la veracidad. (Guerrero Ramírez, 2015)
- **Autocuidado de la profesional:** La diligencia profesional es la naturaleza de la enfermería y comprende acciones desarrolladas convenidas entre dos personas, la que cuida y la que recibe los cuidados. Cuidado profesional es el aquel que se desarrolla por el experto con conocimientos científicos en el ámbito de la salud, con habilidades técnicas adquiridas que auxilian individuos, familiares y comunidades a mejorar y recuperar la salud. (Guerrero Ramírez, 2015)

- **Aspectos espirituales del cuidado de enfermería:** La espiritualidad en la enfermería es un fenómeno íntimo y trascendente siendo vital en el desarrollo de la recuperación de calidad en el paciente, siendo también una fortaleza, motivación para la búsqueda del significado de la vida. Siendo el cuidado espiritual por parte del profesional de enfermería con responsabilidad, respeto y dedicación a la persona, sobre todo si está pasando por el proceso de la muerte. (Guerrero Ramírez, 2015)

A. Aspectos éticos del cuidado: Compostura ética del cuidado: La ética en enfermería estudia el entendimiento de la conducta en la práctica de la profesión, los principios que regulan las motivaciones, conducta y valores. Ante lo sustentado anteriormente podemos concluir que el cuidado humanizado se debe estar inmerso en una filosofía de vida del quehacer enfermero que cuida y que debe cuidarse para garantizar la calidad de cuidados que brinda en los diferentes escenarios del ámbito de la salud. (Guerrero Ramírez, 2015)

5.13 Aspectos legales en la práctica de enfermería

En el año 2004 la Organización Mundial de la Salud (OMS) emprendió la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente y en abril de 2005 la Comisión Europea adoptó la Declaración de Luxemburgo sobre la seguridad de los pacientes, en la que se reconoció el acceso a una asistencia sanitaria de calidad como derecho humano fundamental (OMS, 2012). Esto contribuido por los informes: “Errar es Humano”, creado por el instituto de medicina de los EE.UU. en 1999 y “Una Organización con Memoria “, producido por el ministerio de salud del gobierno del Reino Unido en el año 2000. Ambos informes reconocieron que el error es algo de rutina durante la prestación de atención clínica, y se da en aproximadamente un 10% de las intervenciones hospitalarias. (Escobar Aguilar, 2013)

El personal de enfermería puede verse involucrado en actos dañinos con el paciente en cuestiones de: Administración de medicamentos, en los procedimientos y en el cuidado directo, puede hacerlo de manera voluntaria o involuntaria. La mala práctica puede deberse principalmente a tres causas:

- Por negligencia: Que se refiere al descuido o abandono del paciente que le provoque un daño.
- Por ignorancia: Cuando no se cuenta con los conocimientos necesarios y esperados en un profesional de enfermería para prestar un servicio que ofrezca seguridad a los usuarios.
- Por impericia: Se refiere a la falta de habilidad del profesional de enfermería para aplicar en el paciente los procedimientos necesarios durante su atención y que son atribuibles a su ámbito disciplinar.
- De una mala práctica de enfermería pueden derivarse tantas conductas, las que a su vez pueden ser de dos tipos:
- Delito culposo: Es aquella conducta ilícita y delictiva en la que se ocasiona daño a otra u otras personas, pero en la que no hubo la intención de dañar (puede deberse a negligencia, ignorancia o impericia).
- Delito doloso: En este caso la conducta ilícita y delictiva tuvo intencionalidad. Esto es, que el daño se ocasionó de manera consciente y voluntaria.

El personal de enfermería debe mantener una actitud de responsabilidad y tomar en cuenta los derechos de los usuarios en sus actividades que realiza en el área laboral. (Castro Fernández, 2015)

VI. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de Estudio.

El estudio realizado fue de tipo descriptivo porque permitió analizar los factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché y transversal porque se realizó en un tiempo y espacio determinado en los meses de junio a agosto del año 2024. Con un enfoque cuantitativo porque se utilizó datos estadísticos para su análisis respectivo.

6.2 Diseño de la investigación.

6.2.1 Unidad de Análisis.

Pacientes hospitalizados en el área de cirugía de hospital regional de El Quiché

6.2.2 Población.

La población estuvo conformada por 105 pacientes hospitalizados en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché, representando el 100% de la población.

6.3 Objetivo.

6.3.1 Objetivo General.

Evaluar los factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía de hospital regional de El Quiché.

6.3.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las acciones de enfermería inadecuadas en la atención brindada a los pacientes en el área de cirugía.
- Determinar el trato sobresaliente del cuidado humanizado que presta enfermería hacia los pacientes.
- Establecer el nivel de calidad de atención de enfermería recibida desde el punto de vista del paciente

6.4 Cuadro de operacionalización de variables.

OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS
Evaluar los factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía de hospital regional de El Quiché.	Factores que determinan los cuidados humanizados de enfermería.	El cuidado humanizado se apoya en el conocimiento científico, la capacidad técnica y la relación terapéutica que el enfermero establece con el paciente, y supone acoger al otro de una manera cálida sin dejar de ser uno mismo, despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención comprometida y de óptima calidad que implica el cuidado humanizado. La calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los pacientes (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de enfermería	Principales factores que determinan el cuidado humanizado	1,2,3,4
			Principios éticos de enfermería	5,6,11
			Atención con pertinencia cultural.	7,8,9,10
			Cuidado humanizado en enfermería	14,15, 18,19,20,
			Principios de enfermería	16,17
			Cuidados humanizados en enfermería pre y post operatorios.	6,12,13

6.5 Criterio de inclusión.

Pacientes ingresados en el área de cirugía: Cirugía de hombres, cirugía de mujeres y cirugía pediátrica del hospital regional de El Quiché

6.6 Criterio de exclusión.

Pacientes hospitalizados en el área de cirugía que por su diagnóstico médico pertenezcan a otra especialidad. (Obstetricia, medicina pediatría, medicina Interna).

6.7 Instrumento.

Para la recolección de información se utilizó una encuesta con 20 ítems elaborada de manera clara, entendible y sencillas para que el participante tenga la opción a seleccionar la respuesta idónea.

Se utilizó metodología de escala de Likert para identificar desde el punto de vista del paciente en el nivel Siempre, casi siempre, algunas veces y nunca en relación a la atención humanizada de enfermería que reciben los pacientes hospitalizados en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché.

6.8 Principios éticos de la investigación.

6.8.1 Principio de Beneficencia.

Se garantizó que los pacientes hospitalizados del área de cirugía del hospital regional del Quiché no sufrieran ningún daño durante el desarrollo de la investigación.

6.8.2 Principio de Autonomía.

Se respetó la libertad individual de los pacientes de participar o no en el estudio, tomando en cuenta sus valores y convicciones personales en cuanto al estudio de investigación.

6.8.3 Principio de Justicia.

Es el principio de ser equitativo o justo, con los pacientes en el desarrollo de la investigación dependiendo de su situación de salud.

6.8.4 Principio de Fidelidad.

Principio de crear confianza entre profesional de enfermería y paciente, se trata de ser fiel en la relación con el paciente, mantener la confiabilidad, en el desarrollo de la investigación.

6.8.5 Principio de Veracidad.

Principio ético de decir siempre la verdad, no mentir ni engañar a los pacientes. Se dio a conocer a los pacientes, del tema de investigación y la finalidad del mismo, solicitando ser sinceros en las respuestas de acuerdo a su percepción del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería.

6.8.6 Principio de Confidencialidad.

En la aplicación del cuestionario de la investigación se puso en práctica el secreto profesional para salvaguardar la información personal de la paciente obtenida durante el proceso de investigación.

VII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

La investigación de campo se realizó en área de cirugía del Hospital Regional del Quiché en los servicios de cirugía de mujeres con un 29% de población, servicio de cirugía de hombres con un 28% de población, servicio de traumatología de hombres 27% de población, servicio de traumatología de mujeres el 7% de población, servicio de Traumatología pediátrica con 3% de población y servicio de cirugía pediátrica 6% de población haciendo un total de población de 100% de 105 encuestados.

Con respecto al género de la población oscilan de 59% de sexo masculino y un 41% de sexo femenino de tal forma nos indica que la encuesta fue más respondida por personas de sexo masculino.

El rango de edades de la población encuestada represente un 7% en edad de infancia, 11% en edad de adolescentes, 41% en edad de juventud, el 27% en edad adulta y el 14% en edad de adulto mayor.

En cuanto a nivel educativo de la población encuestada se encuentra un 28% de la población sin nivel académico, el 44% de la población cursaron el nivel primario, el 18% de la población cursaron el nivel básico, el 8% de la población cursaron en nivel diversificado y el 2% de la población con grado académico universitario.

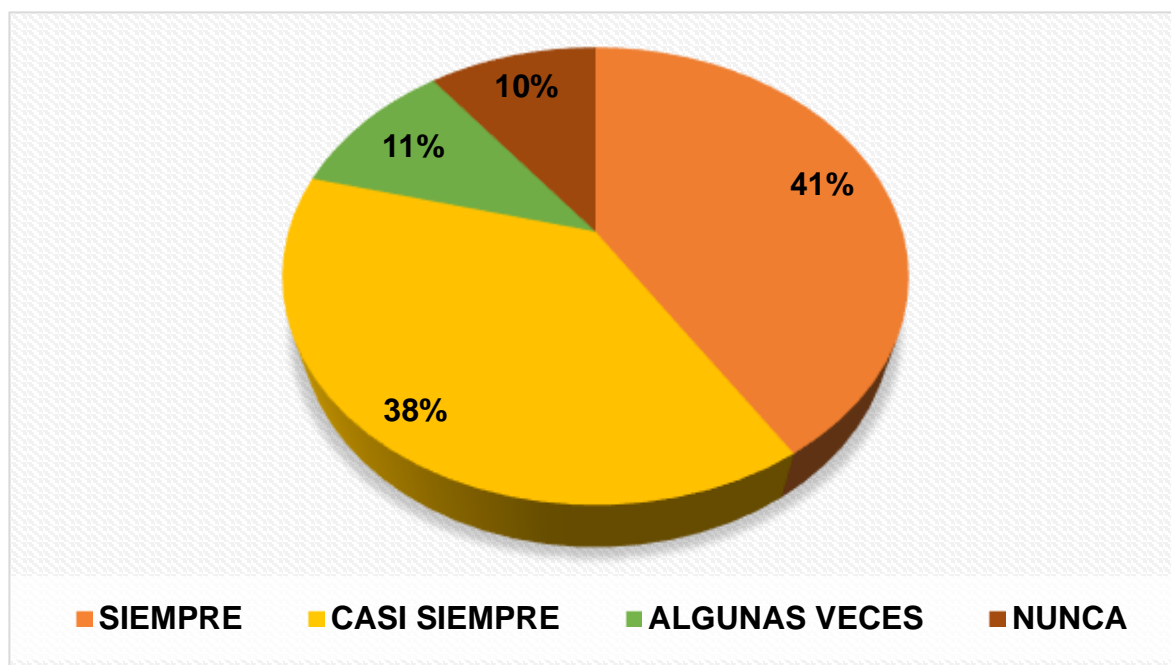
TABLA No. 1

1. ¿El personal de enfermería se presenta a usted antes de realizarle cualquier procedimiento?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	41%
Casi siempre	40	38%
Algunas veces	12	11%
Nunca	10	10%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No.1



En la presente gráfica se observa que en el nivel siempre la gran mayoría del personal de enfermería se presente antes de realizar cualquier procedimiento como: canalización de vía periféricas, sonda nasogástrica, sonda orogástrica, colocación de sonda Foley entre otros y que son parte del tratamiento de cada paciente hospitalizado, según los usuarios se sienten atendidos de manera agradable ya que el personal de enfermería avisa previamente antes de realizar los procedimientos o acciones de enfermería que contribuyen a la rehabilitación de salud de cada usuario. En nivel casi siempre los enfermeros o enfermeras que se presenta de manera irregular a los pacientes hospitalizados en el área de cirugía ya que no todas las ocasiones cuando los enfermeros realizan actividades de enfermería no se presentan de manera regular y el nivel nunca según la entrevista de los 105 de la población entera indicaron que hay una minoría de los enfermeros nunca se presentan solo llegan a realizar los procedimientos que corresponde en su momento en la cual da un mal aspecto ya que la comunicación es la forma eficiente para mantener en armonía y confianza el entorno del paciente.

Durante la encuesta a cada uno de los pacientes se observó que respondió con la realidad según lo que han vivido durante su estancia hospitalaria ya que se realizó la encuesta sin la presencia de los enfermeros y enfermeras que laboran en el hospital regional de El Quiché, en ocasiones los pacientes se expresaron con molestias ya que los enfermeros solo llegan a manipularlos sin previo aviso con mal carácter a realizar los procedimientos que corresponde de tal manera que reflejan en los resultados de gráfica de nivel nunca que es una minoría, sin embargo hay que corregir para la buena presentación del gremio de enfermería.

La importancia de los valores profesionales y el comportamiento ético si se pretende alcanzar un cuidado óptimo, la práctica de la enfermería requiere un alto nivel intelectual y habilidades técnicas calificadas, enfermería se debe involucrar en el razonamiento moral basada en la internalización de valores lo que se describe como hábito mental de procurar hacer lo correcto para los pacientes dentro de los estándares de la profesión. (Benner, 2017)

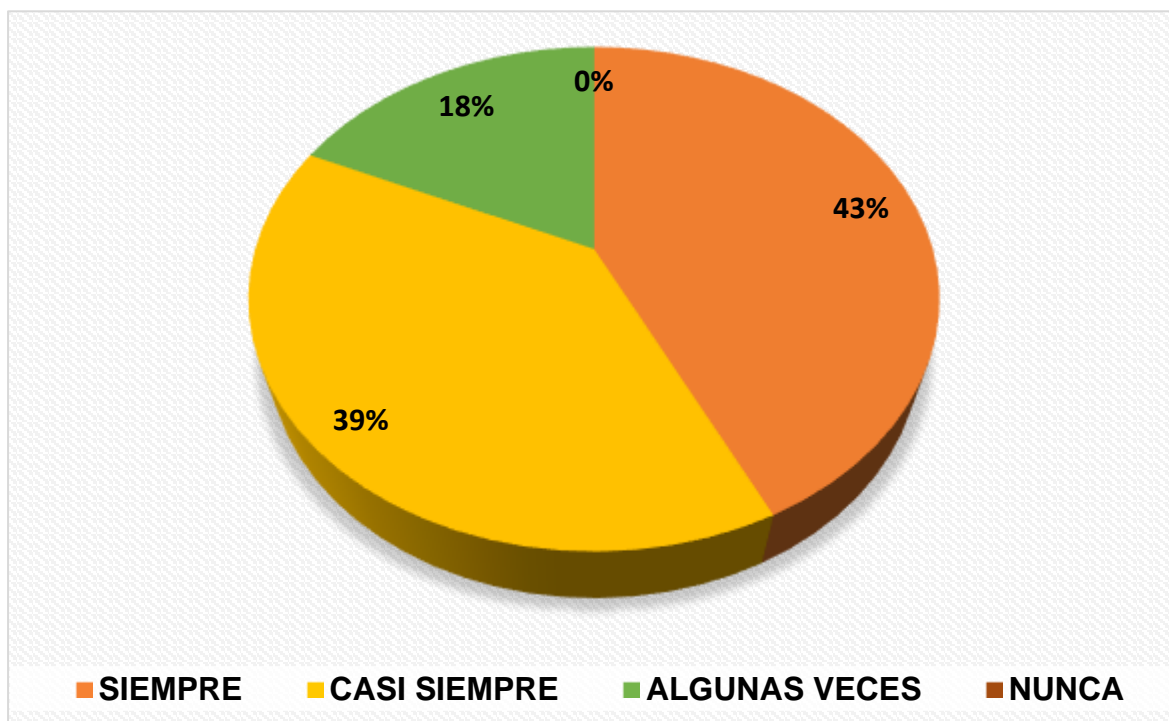
TABLA No. 2

2. ¿El cuidado que le brinda enfermería es comprometido solidario, actúan con responsabilidad y dedicación?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	43%
Casi siempre	41	39%
Algunas veces	19	18%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 2



En relación a la pregunta el cuidado que le brinda enfermería es comprometido solidario, actúan con responsabilidad y dedicación en el nivel siempre la mayor parte indicaron los pacientes que el personal de enfermería que laboran en el área de cirugía actúan con responsabilidad y dedicación a su labor diario con los pacientes hospitalizados de tal forma que los pacientes se manifiestan satisfechos de las actividades de enfermería que se realizan con ellos día a día en el transcurso de su recuperación de salud. Según la percepción de los pacientes hospitalizados en el área de cirugía que en el nivel casi siempre los enfermeros y enfermeras están casi siempre comprometidos, responsables y dedicados a las actividades de enfermería que se realiza durante la hospitalización de cada paciente, sin embargo, en el nivel algunas veces hay un quinta parte de la población entrevistada indicaron que el personal de enfermería que en algunas veces practican la responsabilidad y dedicación de su labor diario con los pacientes del área de cirugía del hospital regional de El Quiché.

La dificultad que se tuvo en el proceso de la encuesta es que algunos pacientes que no comprende el idioma español que solo dominan el idioma maya K'iché, sin embargo, a los pacientes que tenían dificultad se les realizó la encuesta en idioma maya K'iché, para obtener datos reales del estudio que se está realizando, ya que los pacientes ingresados la mayoría son analfabetas ya que nunca visitaron una escuela primaria y solo una parte de la población cursaron el nivel primario y tienen la dificultad de leer y escribir de tal forma el investigador estuvo realizando las preguntas y explicando a cada paciente para que la información que proporcionó el usuario sea correcta para llegar a las conclusiones de lo que se está investigando.

Responsabilidad: El significado original de responsabilidad es obligación, aunque se le ha agregado una nueva dimensión, que es capacidad de responder, necesidad de ofrecer respuesta y explicaciones a otras personas; esta capacidad de responder puede referirse tanto al público como a otro miembro de la profesión o a la institución en que se trabaja. (Isaacs, 2016)

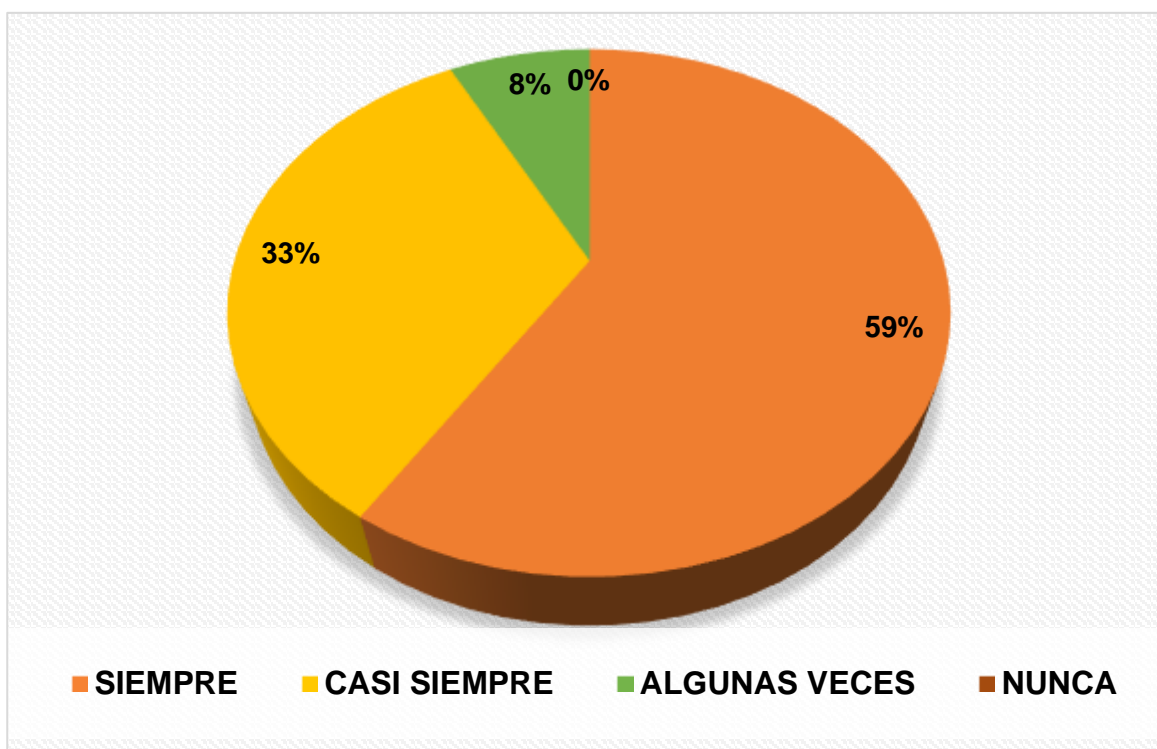
TABLA No. 3

3. ¿El personal de enfermería respeta su intimidad y dignidad como persona?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	62	59%
Casi siempre	35	33%
Algunas veces	8	8%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 3



En los resultados de la gráfica anterior se puede evidenciar que en el nivel siempre la mayoría del personal de enfermería cuida la intimidad y dignidad de cada paciente hospitalizados en el área de cirugía. Los pacientes se manifiestan que cada vez se les brinda baño general siempre se van cubiertos con toallas y que el personal de enfermería cuida el pudor de cada usuario, sin embargo, la intimidad y dignidad humana se debe de brindar a todos los pacientes por el hecho que es un ser humano sin importar el origen, rasgos, estatus social, estatus económico y tipo de profesión del paciente.

A cada paciente se tiene que atender con una atención individualizada y humanizada porque cada paciente tiene sus diferentes necesidades, así como un paciente ambulatorio como un paciente crítico por la condición del paciente es complejo los cuidados que ameritan los usuarios hospitalizados en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché.

En el nivel casi siempre hay una tercera parte de la población entrevistada indicaron que personal de enfermería respetan su intimidad y dignidad del usuario hospitalizados, sin embargo, hay una minoría en el nivel algunas veces el personal de enfermería respeta la intimidad y dignidad humana del paciente es un porcentaje mínimo que se debe corregir ya que cada persona merece ser respetados con su intimidad y dignidad. En el nivel nunca el personal de enfermería se obtuvo el resultado satisfactorio ya que ningún enfermero ha faltado el respeto de la intimidad y dignidad de los pacientes hospitalizados.

La teoría de Watson J, la teoría del cuidado humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería. Filosofía de Jean Watson sostiene que el cuidado humano comprende; un compromiso moral proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica, la experiencia, percepción y la conexión: Mostrando interés profundo a la persona. (Leininger, 2017)

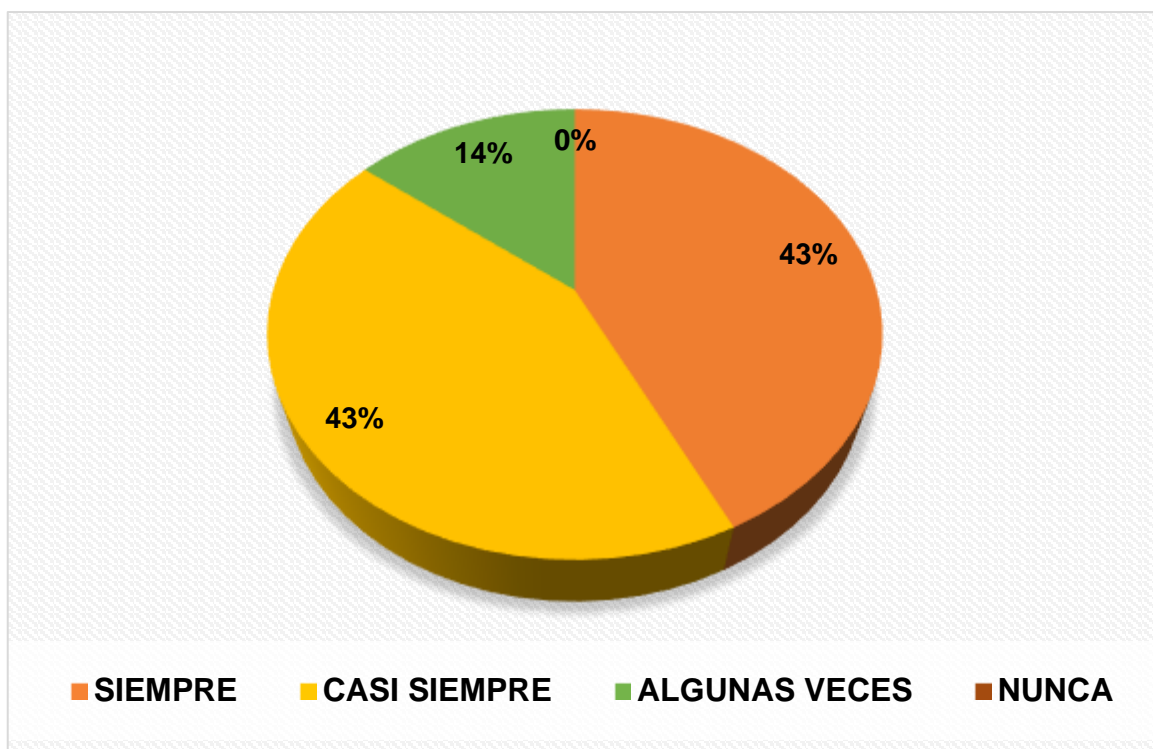
TABLA No. 4

4. ¿El personal de enfermería le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y el tratamiento que tiene indicado?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	43%
Casi siempre	45	43%
Algunas veces	15	14%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 4



La gráfica da a conocer que el personal de enfermería le permite expresar al paciente de sus sentimientos sobre su enfermedad y el tratamiento que tiene indicado por el médico en el nivel siempre la mayoría mencionaron que el personal de enfermería le presta atención a cada paciente en expresar sus emociones, sentimientos negativos de la complejidad de su diagnóstico médico o el pago de del tratamiento ya que el hospital no sufraga todos los gastos cuando se trata de placas de osteosíntesis o insumo quirúrgico que no cuenta el hospital regional de El Quiché. En el nivel casi siempre el personal de enfermería le presta atención al usuario de sus inquietudes del paciente o de las dudas que tiene de su tratamiento médico durante su hospitalización y post hospitalización ya que algunos pacientes no cuentan con familiares quien los atiende en casa cuando se les da egreso hospitalario. Sin embargo, hay una cifra mínima del nivel algunas veces el personal de enfermería les dedica tiempo a los pacientes de escuchar sus sentimientos y emociones de lo que está atravesando de su patología actual.

En el transcurso de la encuesta se observó a los pacientes muy colaborador de contestar y dar respuesta a los ítems que se les presenta y en su mayoría de los pacientes solo cursaron la primaria, es la barrera que se encontró porque no todos hablan español. Los pacientes que hablan idioma maya K'iché se les encuestó en su idioma y los que hablan ixil no se les pudo pasar la entrevista ya que es un idioma maya que no domina el entrevistador. El personal de enfermería es una luz para el paciente ya que es el personal que convive más tiempo con los pacientes y les habla para dar esperanza en el proceso de recuperación de salud.

Relación enfermera-paciente: La relación representa una necesidad del paciente y de la familia, simultáneamente permite al paciente conocer su estado de salud y estar atento a su enfermedad. Es necesario la sensibilidad, la apertura y el altruismo, la congruencia que se tiene que tener con honestidad, con la percepción de la realidad y con la veracidad. (Guerrero Ramírez, 2015)

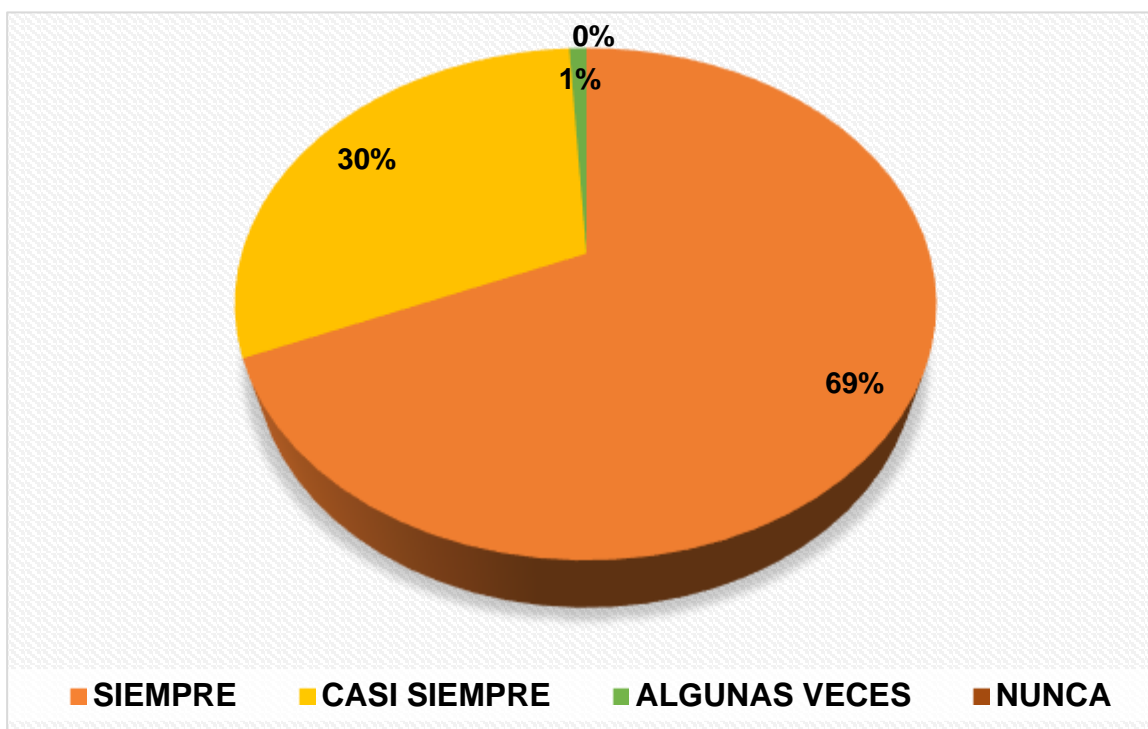
TABLA No. 5

5. ¿Considera que el personal de enfermería le administra los medicamentos ordenados por el médico?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	72	69%
Casi siempre	32	30%
Algunas veces	1	1%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 5



Según los resultados obtenidos indican en el nivel siempre la mayoría de los pacientes indicaron que el personal de enfermería le administran los medicamentos ordenados por el médico según la percepción de los pacientes hospitalizados que si cumplen los medicamentos indicados ya que el personal de enfermería está atento en los diferentes horarios como las mañanas mencionan que hay muchos medicamentos que les corresponde y que es diferente la cantidad lo que les corresponde de tarde y noche.

El personal de enfermería brinda atención humanizada ya que son empáticos porque los pacientes mencionaron cuando sienten dolor y otros síntomas siempre primero avocan al personal de enfermería para luego enfermería informa al médico tratante, posteriormente le ordenan medicamentos según la necesidad del paciente hospitalizados, enfermería es el que se encuentra con mas tiempo con el paciente siempre está pendiente del proceso de recuperación, rehabilitación hasta el egreso hospitalario.

Según el resultado de la encuesta en el nivel casi siempre el personal de enfermería administra los medicamentos ya los pacientes mencionan que por la alta demanda a veces no pasan con algún paciente y el mismo paciente avisan al personal de enfermería para que verifique si le corresponde medicamento para luego el enfermero o enfermera verifica si es por equivocación no pasó con los pacientes para la administración de medicamentos según corresponde por lo que se administra posterior al aviso del paciente, ya que los medicamentos son indispensables para la recuperación de salud del paciente hospitalizado.

Según mencionaron los pacientes que la mayoría del personal de enfermería son de edad joven y que prestan servicio de calidad a los pacientes.

No maleficencia: El principio bioético que especifica un deber de no hacer daño y equilibra el daño evitable con los beneficios del bien logrado. De esta manera, se pueden evitar errores de medicación, y se cumple el deber de no hacer daño al paciente hospitalizado o en visitas domiciliarias comunitarias (Spring, 2021)

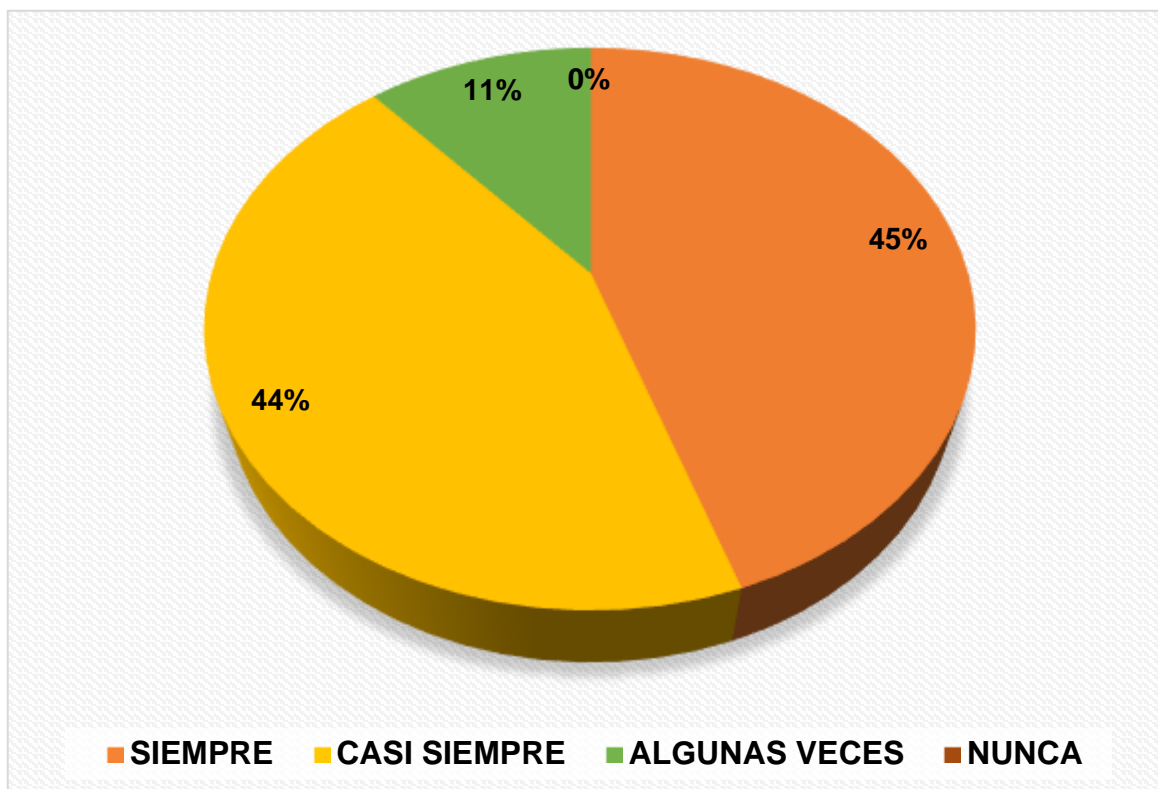
TABLA No. 6

6. ¿El personal de enfermería se comunica de manera clara y entendible?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	45%
Casi siempre	46	44%
Algunas veces	12	11%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRAFICA No. 6



Los resultados obtenidos a través de la recolección de datos reflejan que en el nivel siempre la mayoría de los pacientes mencionaron que el personal de enfermería siempre se comunica de manera clara y entendible hacia los pacientes hospitalizados en área de cirugía del hospital regional de El Quiché, claramente se muestra que al comunicar de manera clara, concisa y directa la información que llega con el receptor es entendible a los pacientes se les habla con palabras sencillas para mayor comprensión de lo que se les está comunicando y no utilizar un lenguaje técnico ya que no se posee las mismas profesiones entre enfermera y paciente de tal forma que la información que se le da al paciente si es con lenguaje técnico no es fácil de comprender cabe la posibilidad en vez de dar buena noticia al paciente solo se deja con inquietudes y dudas del estado de salud del paciente ya que la mayoría de los pacientes hospitalizados solo fueron a la escuela en el nivel primario y otros ni asistieron a la escuela.

El personal de enfermería en el nivel casi siempre se comunica de manera clara y entendible ya que los pacientes no domina el español y el personal de enfermería brinda información en un canal incorrecto para el receptor en este caso sería el paciente, de tal forma que el personal de enfermería se debe de comunicar en el idioma maya si es necesario para brindar una atención integral y mayor satisfacción del paciente. En el nivel algunas veces hay una cifra mínima que el personal de enfermería se comunica clara y entendible ya que hay personal de enfermería no dominan otros idiomas mayas como: K'iché, Ixil, Sacapulteco y Uspanteco. Sin embargo, se ve la necesidad que el personal de enfermería debe de ser bilingüe para mayor comodidad y confianza del paciente hospitalizado.

La comunicación: Es la capacidad de compartir, transmitir y difundir para informar a otros. De manera similar es la capacidad de compartir las propias creencias, sentimientos y pensamientos con los demás, es un valor que es la base de otros valores. La comunicación como virtud es la excelencia en palabras y hechos, lo que significa que la integridad de la comunicación depende de los propios valores personales y de la definición de lo correcto y lo incorrecto. (González, 2024)

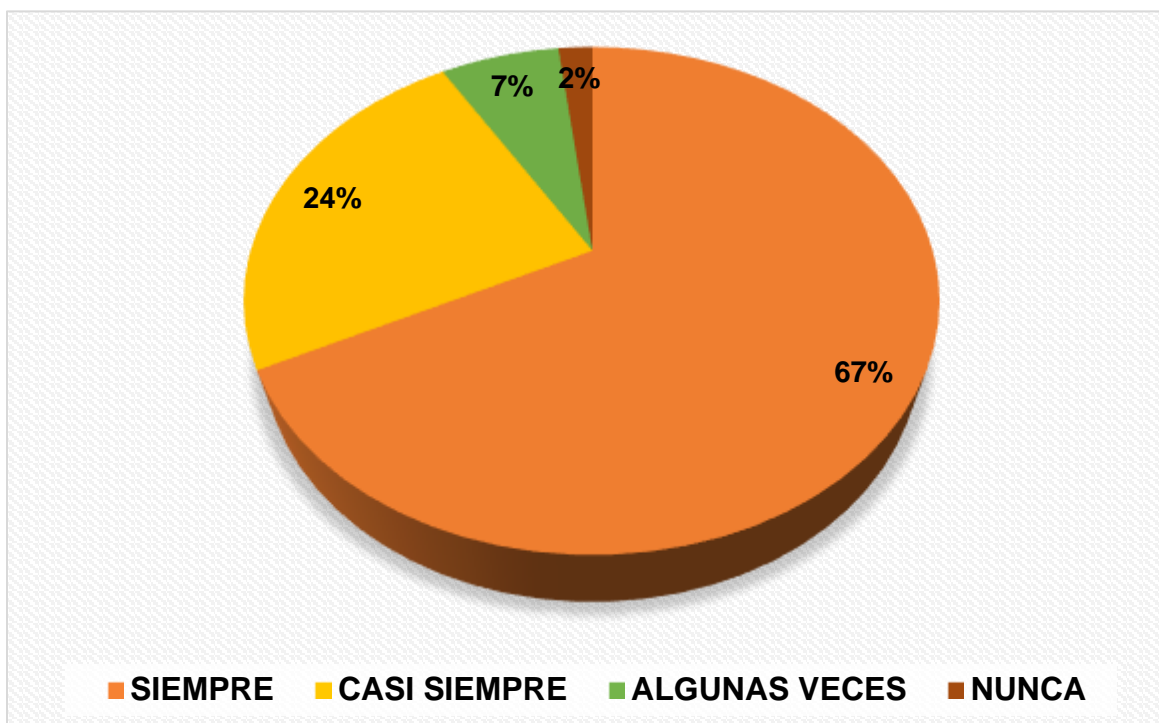
TABLA No. 7

7. ¿El personal de enfermería cuando se dirige a usted le llama por su nombre?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	71	67%
Casi siempre	25	24%
Algunas veces	7	7%
Nunca	2	2%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 7



La gráfica da a conocer que el personal de enfermería cuando se dirige al paciente le llama por su nombre en el nivel siempre la mayoría de los pacientes mencionaron que el personal de enfermería siempre llama por su nombre al paciente al dirigirse de tal forma que el paciente se siente identificado y a gusto durante su estancia hospitalaria porque le están dando un trato individualizado he humanizado por el simple hecho de llamar por su nombre ya que cada persona tiene derecho a un nombre e identificado por su nombre, sin embargo el mantener la individualidad del paciente es un principio fundamental de enfermería que se debe de cumplir a cabalidad porque es un pilar fundamental en la profesión de enfermería y es la que distingue entre otras diciplinas. En el nivel casi siempre el personal de enfermería le llama al paciente por su nombre hay una cuarta parte de la población encuestada que indicaron que si les llama por su nombre los que están internados en el área de cirugía, en el nivel algunas veces es llamado por su nombre el paciente por enfermería y en el nivel nunca hay una cifra mínima que mencionaron los pacientes que nunca son llamado por su nombre el paciente lo que indica que enfermería lo identifica por el número de unidad o cama que tiene la cual no es lo correcto, ya que cada paciente es un ser humano y es un ser vivo que tiene nombre.

Según referencias de los pacientes la mayoría del personal de enfermería que labora en el área de cirugía siempre los identifica por el nombre de cada paciente es una minoría que en ocasiones que no son identificados por el nombre del paciente. En el transcurso de la encuesta se observó la satisfacción de la atención de enfermería que tienen los pacientes hospitalizados del área de cirugía del hospital regional de El Quiché.

Principios de enfermería.

Mantener la individualidad del paciente: La persona a la que se le proporciona atención es individual, con su propia personalidad, cultura, necesidades a las que enfermería se compromete respetar condiciones que se deben tomarse en cuenta son: llamar por su nombre (Coyoy, 2015)

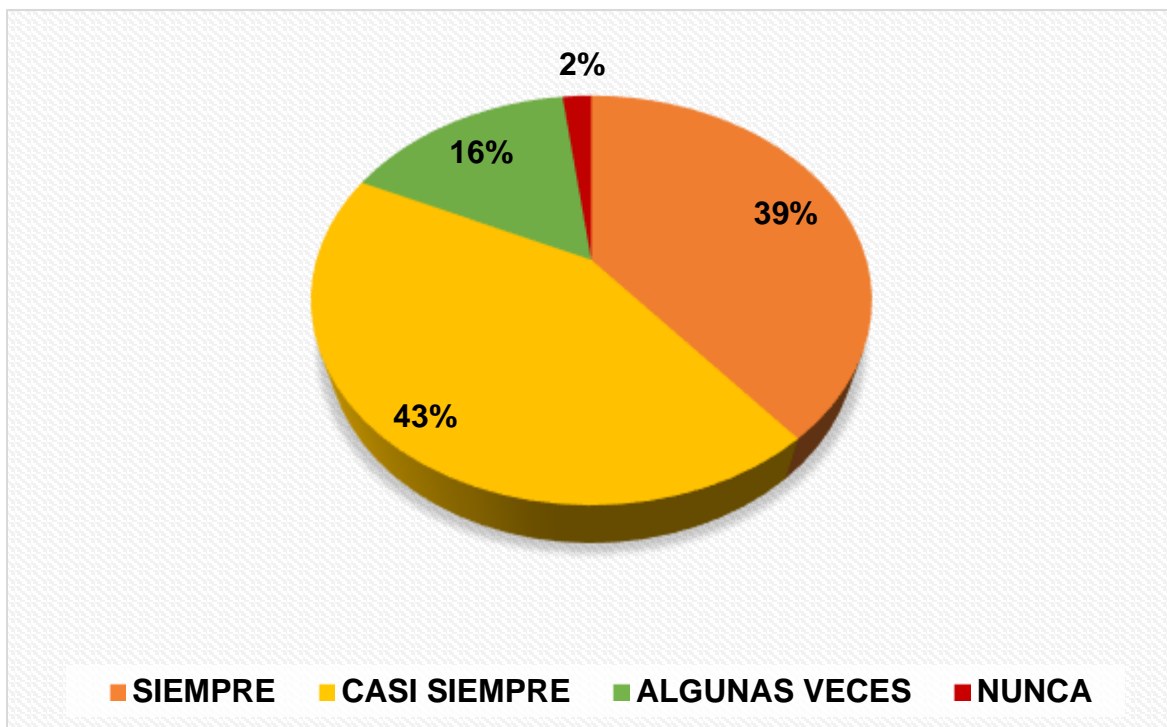
TABLA No. 8

8. ¿El personal de enfermería atiende sus necesidades básicas como alimentación, baño y eliminación?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	39%
Casi siempre	45	43%
Algunas veces	17	16%
Nunca	2	2%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 8



En relación a la pregunta que se realizó a los pacientes la cual indica que si el personal de enfermería atiende sus necesidades básicas como alimentación, baño y eliminación la mayor parte de los criterios que señalaron fueron siempre y casi siempre les brindan el apoyo necesario principalmente cuando son pacientes que se encuentran en reposo absoluto o cuando es difícil la movilización fuera de su unidad por su diagnóstico o tratamiento médico ya que varios de ellos están ingresados por fracturas complicadas, aparatos de yeso, tracciones cutáneas, otros dispositivos como aparatos de VAC, sondas foley, sondas nasogástricas ,entre otros drenajes; bombas de infusión pasando soluciones intravenosas ya sea canalizados en una o dos vías periféricas o por catéter central o venodisección, alimentaciones parenterales, oxígeno en diferentes dispositivos, algunos por ser adultos mayores.

Una moderada cantidad de pacientes menciona que algunas veces se le atiende sus necesidades pero es porque ellos son pacientes ambulatorios y no solicitan ese apoyo al igual que una minoría hace mención que nunca les han atendido sus necesidades básicas refiriendo que ellos no tienen incapacidad alguna para poder atenderse por lo que no solicitan el apoyo del personal de enfermería ya que en varias oportunidades se dan cuenta que hay otros pacientes que si necesitan ese apoyo, pero que si han recibido la orientación necesaria para realizarlas.

Como personal de enfermería parte de nuestras funciones y responsabilidades es el cumplimiento de los tres principios fundamentales entre ellos esta: Mantener las funciones fisiológicas del organismo, las personas tienen necesidades fisiológicas propias del organismo las que se necesitan ser satisfechas como: necesidad de hidratación con líquidos, necesidades de alimentación, necesidades de oxigenación, necesidades de eliminación y de descanso. Enfermería debe de reconocer la existencia de estas necesidades para favorecer el cuidado del paciente. (Coyoy, 2015)

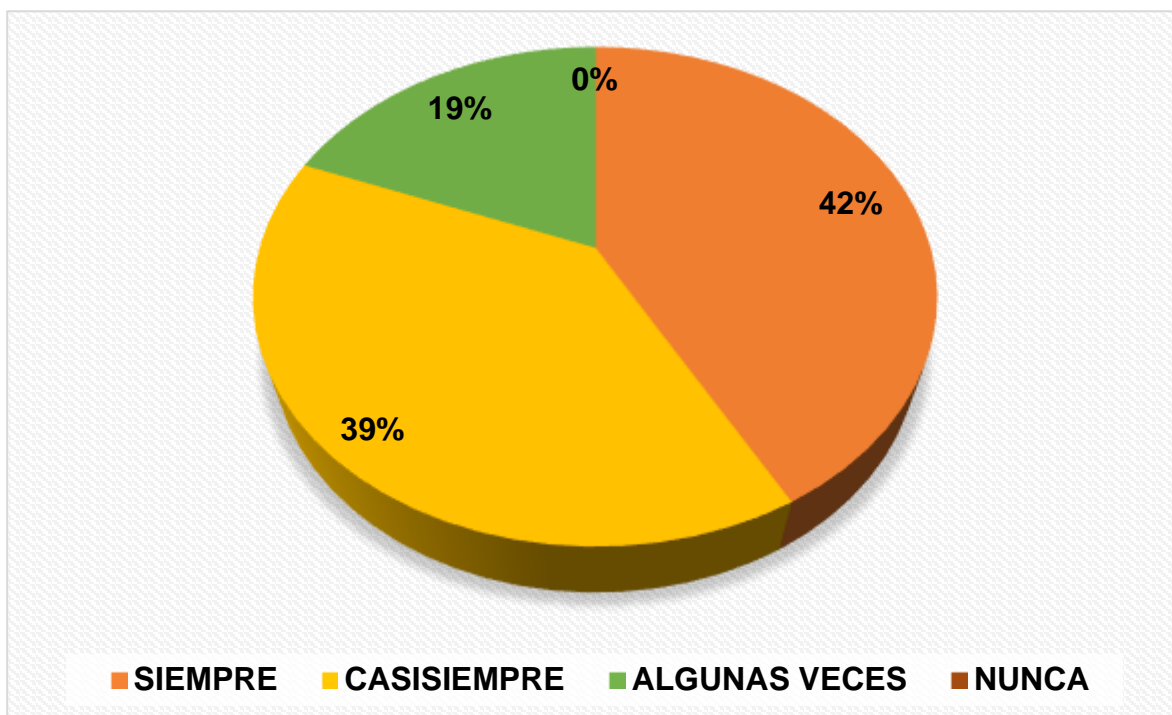
TABLA No. 9

9. ¿El personal de enfermería vela por su comodidad durante su estancia hospitalaria?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	42%
Casi siempre	41	39%
Algunas veces	20	19%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRAFICA No. 9



Según la información recibida por los pacientes que fueron entrevistados en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché, si el personal de enfermería vela por su comodidad durante su estancia hospitalaria la mayoría de los pacientes refiere que siempre o casi siempre el personal de enfermería vela porque ellos estén cómodos durante su estancia y una mínima parte de los pacientes indica que algunas veces han podido observar que el personal de enfermería vela por su comodidad, muchos de los comentarios que los pacientes refirieron que han sentido el apoyo del personal de enfermería para proporcionarles la mayor comodidad durante su estancia hospitalaria; ya que se pueden dar cuenta que trabajan en equipo con otras disciplinas para que al momento de satisfacerles sus necesidades fisiológicas como lo es el baño diario ellos puedan realizarlo con agua caliente y en ocasiones han observado que si no cae en las duchas el personal de enfermería de los diferentes servicios van acarrear agua caliente a otro servicio, así mismo velan porque en el servicio se tenga ropa limpia para cambio de ropa personal y ropa de cama, además están pendientes que el servicio de alimentación les proporcione sus tiempos de comida de acuerdo a la dieta indicada por el médico.

Así mismo observan que el personal de enfermería verifica que sea adecuada y constante la limpieza que realiza el personal de conserjería tanto en las unidades mesas de alimentación, mesas de noche, sanitarios, duchas y todo el servicio, entre otros.

Parte fundamental de la atención de enfermería es mantener las funciones fisiológicas del organismo en los pacientes durante su estancia hospitalaria aunado a otro principio fundamental de enfermería que tenemos la responsabilidad de cumplir y velar que nuestro entorno lo realice como lo es proteger al paciente de agente externo causante de enfermedad para evitar complicaciones en los mismos. Enfermería debe de reconocer la existencia de estas necesidades para favorecer el cuidado del paciente. (Coyoy, 2015)

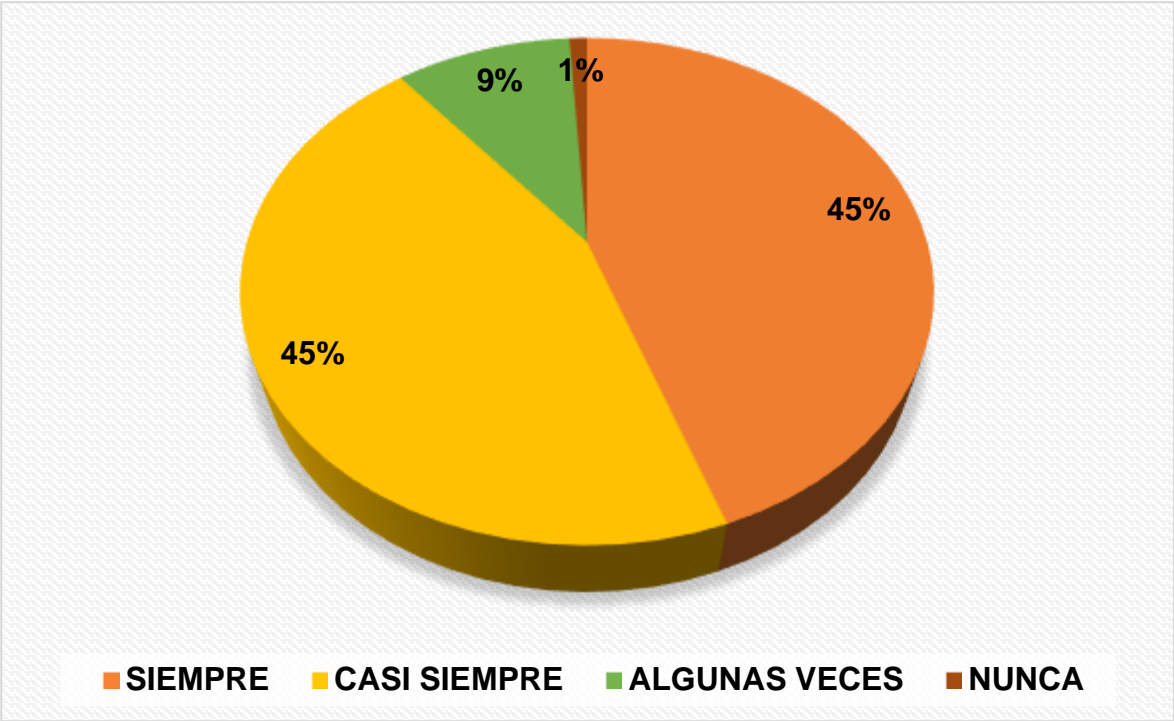
TABLA No. 10

10. ¿El personal de enfermería le explica los pasos a seguir antes de realizarle algún procedimiento?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	45%
Casi siempre	47	45%
Algunas veces	10	9%
Nunca	1	1%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRAFICA No. 10



Según lo referido por los pacientes ingresados en el área de cirugía del hospital regional de El Quiché al entrevistarlos una cantidad importante refieren que el personal de enfermería siempre les explica el motivo y pasos a seguir antes de realizarles cualquier procedimiento, según otros pacientes refieren que el personal de enfermería casi siempre les explican muchas veces se da por la carga laboral que hay en los servicios y no cuentan con el tiempo suficiente para explicarles de manera más detallada sobre el procedimiento a realizarles.

Una regular cantidad hace mención que algunas consideran que se debe a la barrera lingüística que hay entre el personal de enfermería y el paciente ya que no entienden lo que se les dice porque no hablan y entienden un mismo idioma aunque han observado que algunos enfermeros si se dan cuenta que ellos no entienden lo que se les explica van y buscan otro enfermero o colaborador para que les pueda apoyar en la traducción del mensaje, y una mínima cantidad de pacientes indica que nunca se le explican los pasos a seguir antes de algún procedimiento .

Algunos pacientes refieren que muchas veces el médico tratante, médicos anestesiólogos, médicos internistas, estudiantes de medicina y otros profesionales como nutricionista, fisioterapeuta, terapia respiratoria, entre otros solo llega y hace el procedimiento y les explican en términos muy difícil de entender pero que es el personal de enfermería el quien les dedica más tiempo para explicarles con palabras más entendibles o en el idioma que ellos hablan y eso les ha causado mucha confianza y tranquilidad

Es de suma importancia para enfermería el brindarle plan educacional al paciente en cada momento donde se tenga contacto con ellos ya que la comunicación adecuada entre enfermero-paciente nos permitirá conseguir y transmitir información necesaria que aparte de conocer su estado de salud y los riesgos de la cirugía, debe poner en práctica las sugerencias dadas por el personal de la salud como por ejemplo ejercicios de respiración, cómo levantarse o movilizarse, entre otros. (Román, 2020)

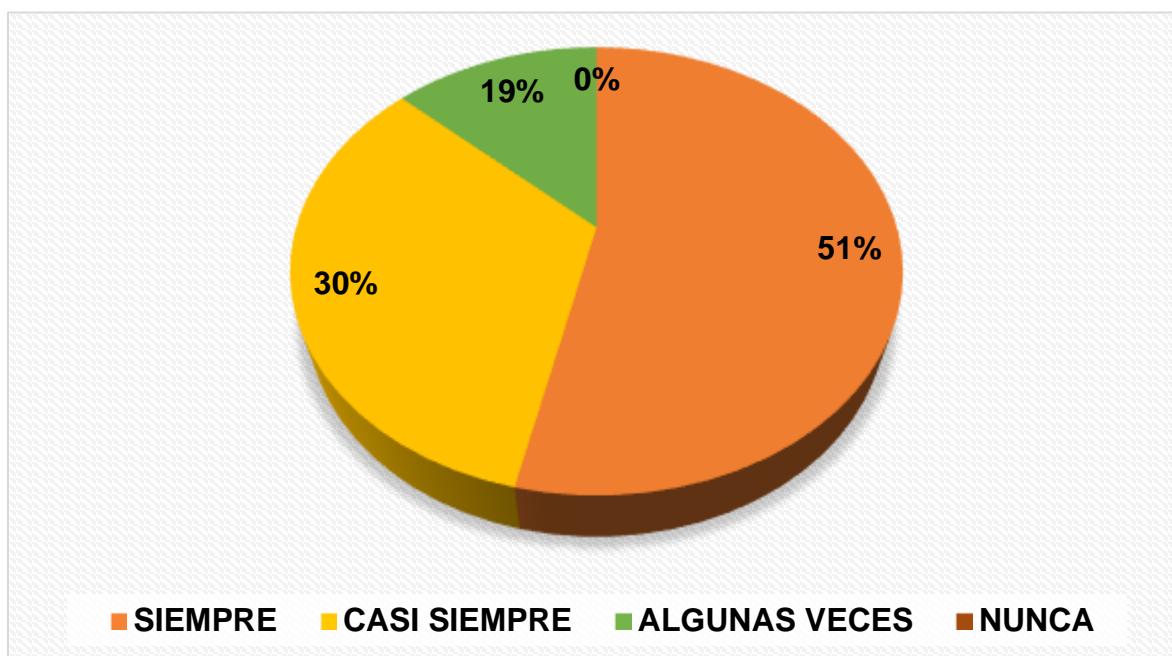
TABLA No. 11

11. ¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda el personal de enfermería?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	56	51%
Casi siempre	35	30%
Algunas veces	14	19%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 11



Según lo reflejado en la gráfica donde se le pregunto que si se sienten satisfechos con la atención que les brinda en personal de enfermería una gran cantidad de los pacientes mencionaron que siempre se sienten satisfechos con la atención que le brinda el personal de enfermería mencionando en su mayoría de pacientes que agradecen la atención recibida por el personal de enfermería principalmente y el equipo multidisciplinario del hospital regional de El Quiché que los ha atendido, así mismo una moderada cantidad refieren que casi siempre ha sentido satisfacción en la atención brindada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria y un mínimo de pacientes refirieron que algunas veces han sentido satisfacción en la atención brindada pero es porque muchos de ellos están acostumbrados a buscar atención médica en centros privados y otras instituciones prestadoras de servicios de salud donde ha sido más rápido y con más privacidad su atención, mencionando que puede ser por la cantidad de pacientes que se encuentran ingresados en los servicios no han sido atendidos de manera satisfactoria.

La satisfacción de los pacientes es un indicador muy importante que nos permite medir la calidad de atención que se brinda en el centro asistencial si esta es negativa se pueden implementar estrategias eficaces que ayuden a mejorarla y aumentarla cada día principalmente por medio de la capacitación y actualización constante, concientización del personal de enfermería, y el personal que brinda atención a los pacientes, así mismo es importante el plan educacional a los pacientes y la realización de planes de mejora.

Según la escala en la medición del Cuidado Humano Transpersonal basado en la Teoría de Jean Watson es sumamente importante el Satisfacer las necesidades: Las necesidades humanas están estratificadas. El brindar cuidados es, por tanto, el trabajo profesional destinado a la satisfacción de necesidades humanas en el ámbito de la salud de un individuo, comunidad o población, como también integrativo y holístico, porque abarca los diferentes estratos de necesidades. (Guerrero Ramírez, 2015)

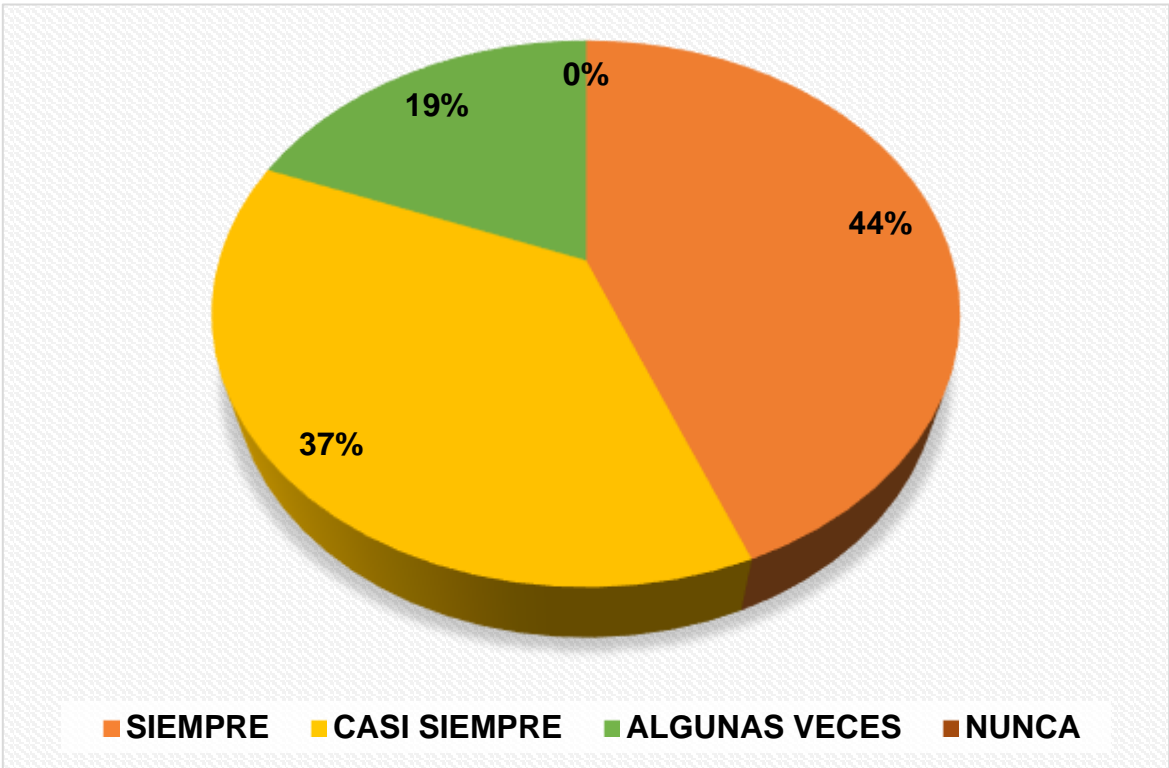
TABLA No. 12

12. ¿El personal de enfermería le apoya oportunamente cuando refiere dolor?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	46	44%
Casi siempre	39	37%
Algunas veces	20	19%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 11



Según lo representado en la gráfica los pacientes mencionan en una gran cantidad que el personal de enfermería siempre le apoya oportunamente cuando refieren dolor principalmente por sus diagnósticos y procedimientos ya que la mayoría de pacientes han recibido un procedimiento quirúrgico y en su mayoría son de media y gran complejidad y una moderada cantidad refieren que casi siempre han recibido el apoyo oportuno cuando refieren dolor ya que han solicitado que se les administre otro tipo de analgésicos y el personal de enfermería les refiere que no les pueden administrar lo que solicitan porque no hay una orden médica pero como pacientes muchas veces no logran entender las normativas de los centros asistenciales; así mismo en el nivel algunas veces hay una quinta parte de la población entrevistada han recibido el apoyo que puede ser por la carga laboral que hay en los servicios o algunas de las unidades no están cerca de las estaciones de enfermería y cuando quieren comunicarse es difícil porque no se les escucha y no pueden movilizarse, además que consideran que no hay existencia de analgésicos que ellos solicitan en los servicios.

El papel que cumple enfermería en el manejo eficaz del dolor en los pacientes es de suma importancia y fundamental para la atención que se debe entre las funciones que se deben realizar están la evaluación del dolor en el paciente, administración de los analgésicos ordenados, monitoreo de los resultados del tratamiento administrado, plan educacional al paciente sobre el manejo del dolor.

Los cuidados post operatorios humanizados corresponden al periodo de recuperación física y psicológica, abarcando desde el ingreso del paciente a la sala de recuperación hasta el egreso a su domicilio. La recuperación del paciente después de una intervención quirúrgica y la satisfacción de sus necesidades, dependen en gran medida de la calidad de los cuidados posoperatorios que reciba.

Las preocupaciones inmediatas críticas son la protección de vías respiratorias, control del dolor, el estado mental y la curación de heridas operatorias (Mendieta Bermeo, 2018)

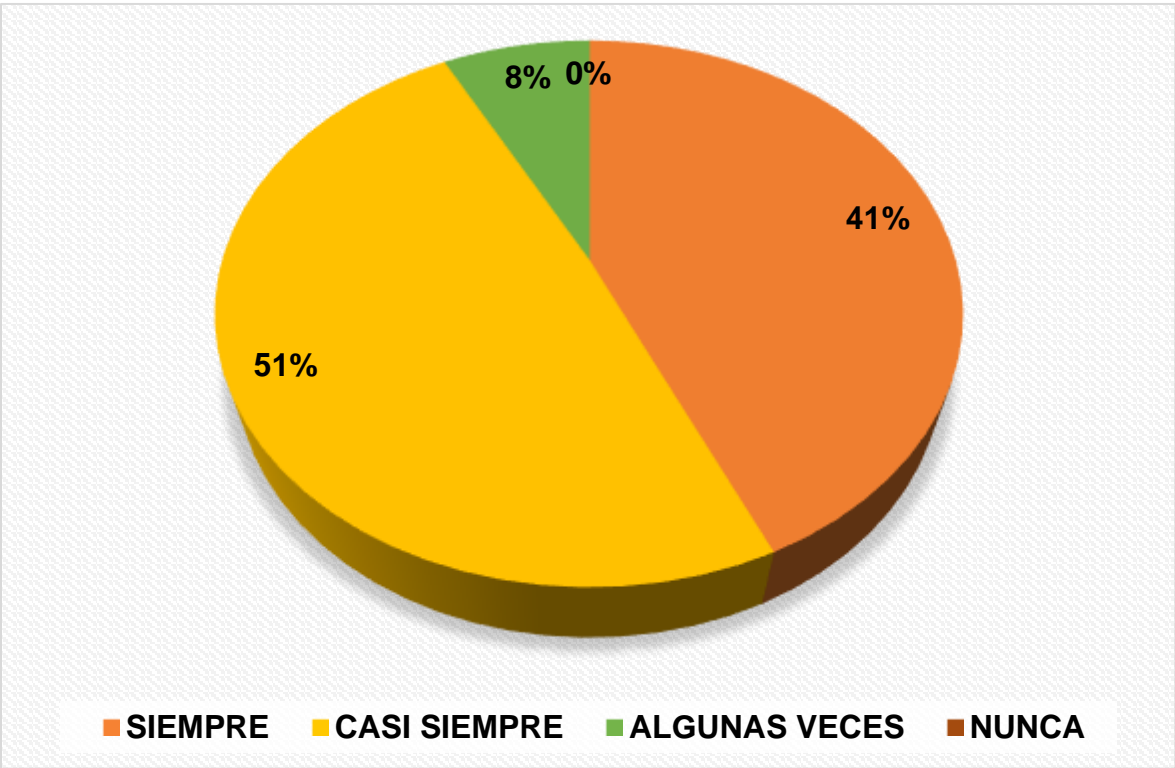
TABLA No. 13

13. ¿Considera que el personal de enfermería es eficiente en el desempeño de sus funciones?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	41%
Casi siempre	54	51%
Algunas veces	8	8%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 13



Del total de pacientes entrevistados en relación a la pregunta si considera que el personal de enfermería es eficiente en el desempeño de sus funciones al momento de brindarles atención una cantidad moderada refiere que siempre son eficientes al desempeñar sus funciones como personal de enfermería por ejemplo al momento de canalizarles una vía periférica, cumplir medicamentos , movilizarlos y realizarles curaciones, pero una mayor parte de los pacientes refieren que casi siempre demuestran eficiencia ya que observan que no todos tienen la misma habilidad para realizar sus funciones y algunos son irresponsables en su desempeño laboral y un mínimo de entrevistados refirieron que a veces el personal de enfermería demuestra eficiencia.

Muchos de los entrevistados refieren que han observado que algunos enfermeros no son tan eficientes al desempeñar sus funciones especialmente al movilizarlos, realizarles curaciones o algunos procedimientos pero que pudiera ser que muchos de ellos es personal joven y puede ser por falta de experiencia laboral, pero han observado en alguna falta de responsabilidad y compromiso al desempeñar sus funciones.

El trabajar con eficiencia es hacer las cosas bien para esperar los mejores resultados, demostrando habilidades en el desempeño de las funciones, optimizando de la mejor manera los recursos y el tiempo trabajando de una manera organizada y en equipo.

La Enfermera (o) es una persona con conocimientos teóricos y habilidades prácticas capacitadas para observar inteligentemente a los pacientes y su entorno, proporcionarles los cuidados necesarios para su salud e influir en la modificación de la misma mediante el fomento de mejoras en sus condiciones de vida. Profesional capacitado para presentar a los médicos "no opiniones, sino hechos". (Nightingale, 2015)

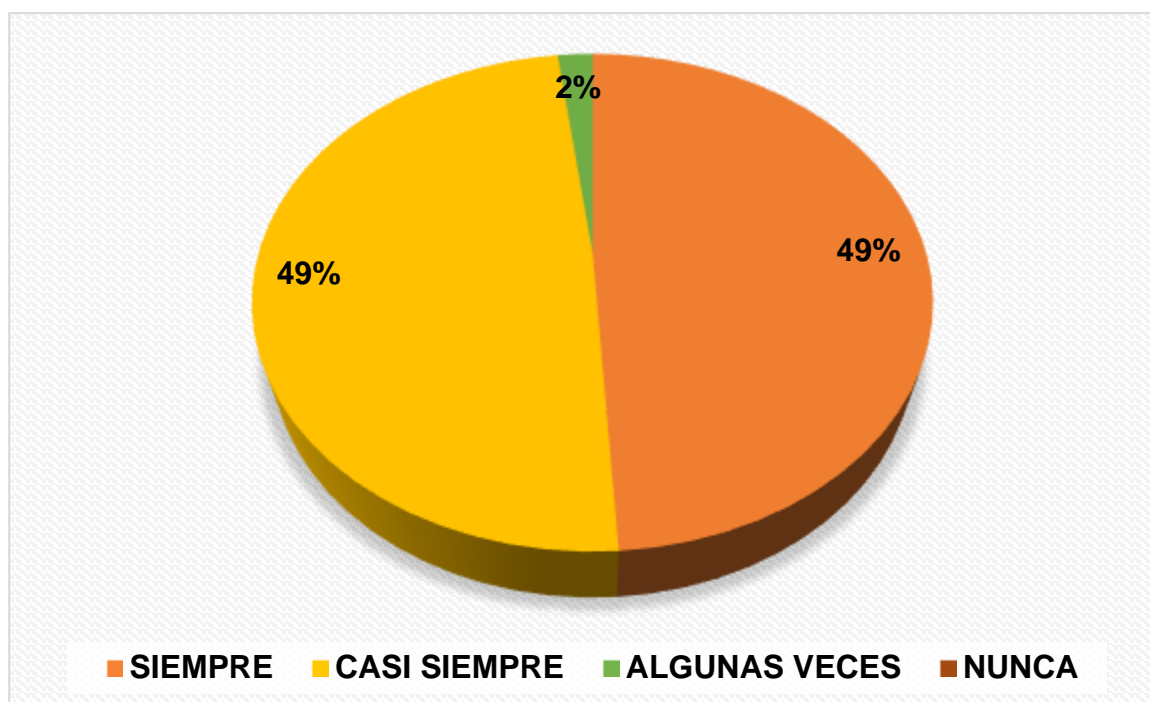
TABLA No. 14

14. ¿El personal de enfermería demuestra conocimientos y habilidades profesionales?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	51	49%
Casi siempre	51	49%
Algunas veces	3	2%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 14



Los pacientes entrevistados en los diferentes servicios en un porcentaje igualitario mencionan que el personal de enfermería siempre demuestran conocimientos y habilidades profesionales al momento de brindarles atención de enfermería en especial al realizarles curaciones, administrar medicamentos y todas las actividades de enfermería que realizan así mismo en ese mismo porcentaje refieren que casi siempre demuestran conocimientos y habilidades en su desempeño laboral que pueden notar que es porque hay mucho personal joven de recién ingreso y no tienen las habilidades de otros enfermeros que tienen más tiempo laboral y por lo mismo más experiencia y habilidades profesionales y una mínima cantidad menciona que a veces demuestran conocimientos y habilidades, mencionan que han logrado identificar que la mayor parte de personal conoce mucho de sus diagnósticos y tratamientos ya que observan que los atienden con mucho cuidado como cuando los apoyan a realizarse baño general fuera de su unidad en especial los pacientes que están ingresados en traumatología.

Como personal de enfermería deben de comprender que el éxito en la profesión va más allá de los conocimientos que se tengan, debe de ir interrelacionado a una serie de habilidades profesionales y personales, estas incluyen no solo la capacidad para el cumplimiento de las actividades asignadas mejorando y actualizando técnicas, la realización de procedimientos médicos, debe ser indispensable la comunicación efectiva, liderazgo, empatía, ética, secreto profesional, amor a la profesión, vocación, trato humanizado ,relaciones interpersonales entre otros. La preparación académica de cada enfermera(o) es mucha relevancia y la importancia de entrenamiento de la profesión en la institución como parte de formación del personal de enfermería para desarrollar habilidades técnicas.

Es de suma importancia la formación académica del personal de enfermería, el aprendizaje en enfermería incluye tradicionalmente teoría y práctica clínica estructurada en entornos hospitalarios y/o ambulatorios, con el fin de que los futuros profesionales desarrollen habilidades para interpretar, intervenir y cuidar a los pacientes (Limoges, 2016)

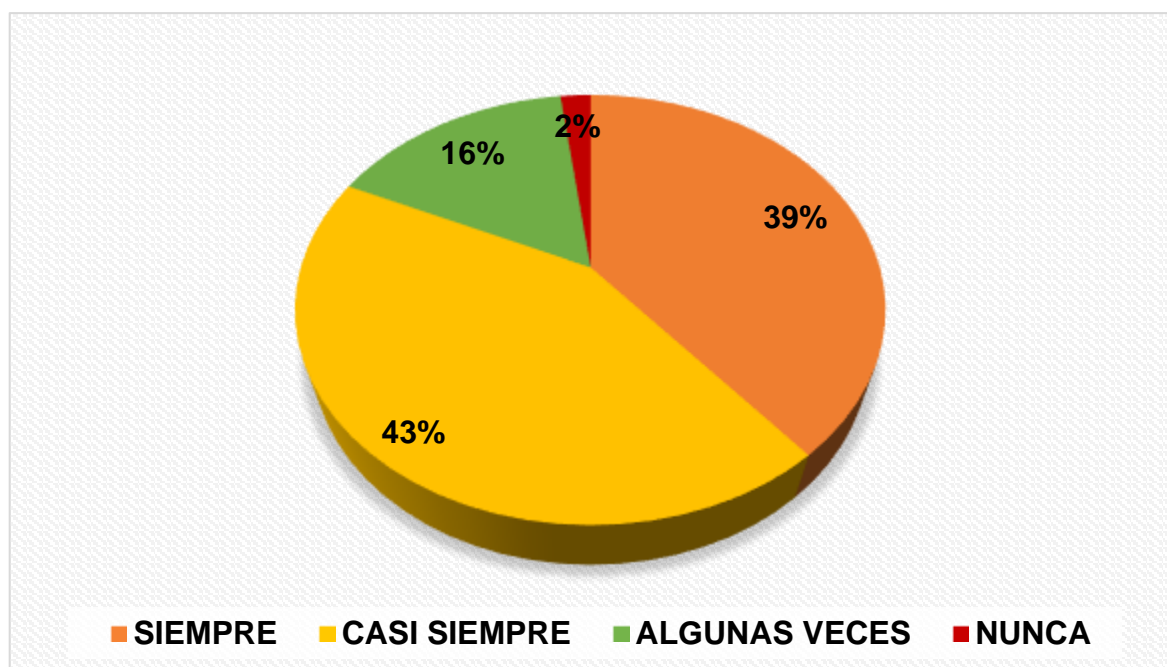
TABLA No. 15

15. ¿El personal de enfermería le inspira confianza y tranquilidad al momento de brindarle atención?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	39%
Casi siempre	45	43%
Algunas veces	17	16%
Nunca	2	2%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 15



En relación a la pregunta, el personal de enfermería le inspira confianza y tranquilidad al momento de brindarle atención los pacientes hospitalizados respondieron que siempre le inspiran confianza los enfermeros y enfermeras que los atienden en cada turno ya que observan que tiene conocimiento, algunos indicaron que casi siempre le inspira confianza y tranquilidad el personal de enfermería. Es importante mencionar que se llegó más de la mitad de la población entrevistada del personal de enfermería brinda confianza y tranquilidad a los pacientes hospitalizados ya que muchos comentaron que hay enfermeras y enfermeros que son muy amables y los tratan con respeto tratando de darle confianza para que ellos se sientan cómodos ante las situaciones que están pasando.

Se sabe que enfermería tiene un arduo y duro trabajo y muchas veces no se dan abasto, pero a pesar de ellos tratan de atender a todos los pacientes por igual, sin embargo, los pacientes sienten el apoyo del personal de enfermería, sentir que es escuchado para sentir confianza, se debe tener empatía para poder brindar un cuidado adecuado para mejorar la salud del paciente, Se ha afirmado que la confianza facilita a los pacientes la continuidad de su tratamiento médico. Es en este contexto que la confianza también incentiva a los pacientes a aceptar las decisiones y las recomendaciones del tratamiento, aunque en ocasiones hay pacientes que son muy reservados y no es fácil poder ganarse la confianza de la persona más sin embargo se debe de tratar de conversar y brindarle una atención adecuada a la persona enferma.

El cuidado humanizado se apoya en el conocimiento científico, la capacidad técnica y la relación terapéutica que el enfermero establece con el paciente, y supone acoger al otro de una manera cálida sin dejar de ser uno mismo, despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención comprometida y de óptima calidad que implica el cuidado humanizado. (Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y., 2013)

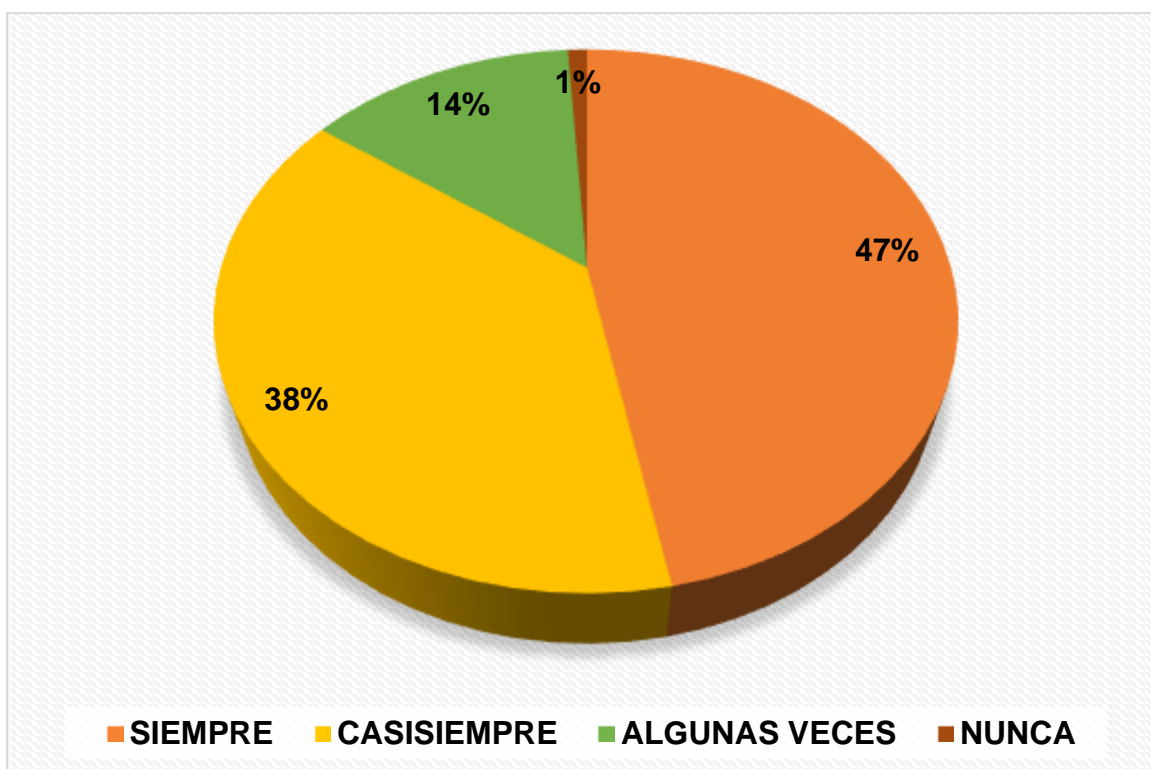
TABLA No. 16

16. ¿El personal de enfermería respeta sus decisiones?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	49	47%
Casi siempre	40	38%
Algunas veces	15	14%
Nunca	1	1%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 16



Con respecto a la pregunta anterior los resultados obtenidos fueron que la mayoría del personal de enfermería respeta sus decisiones, algunos pacientes mencionaron que casi siempre es respetada su decisión, otros opinaron que solo es tomada sus decisiones algunas veces y muy pocos afirmaron que sus decisiones no son respetadas por parte del personal de enfermería. Siendo el criterio “siempre” con el porcentaje más alto, los pacientes opinan que es aceptada sus decisiones durante su estancia dentro de los diferentes servicios en el centro hospitalario, muchas veces el motivo por el cual los o las enfermeras pueden denegar estas decisiones son porque las mismas pueden perjudicar o hacer que la salud del paciente se vea involucrada, llevándolos a tener un criterio del resguardo de la salud del mismo y que la recuperación sea de la mejor forma posible.

En ocasiones se les brindan planes educativos a la situación de salud del pacientes y familiares sobre la enfermedad, tratamiento o incluso intervenciones quirúrgicas en las cuales los pacientes y familias se niegan a poder realizarlo, es el momento oportuno donde se debe actuar con paciencia y empatía logrando que las personas comprendan que es por el bien de la persona y no por querer perjudicar más al paciente ya que si en verdad que se debe de respetar la decisión más sin embargo si son cosas en las cuales lo beneficia se debe de dar un mejor plan educativo.

Es indispensable que los pacientes tengan claro su derecho y sus limitaciones para decidir y para consentir, que los médicos y otros profesionales comprendan el sentido del consentimiento informado y su deber de informar de manera veraz y comprensible los tratamientos que proponen. El principio ético de autonomía reconoce el derecho de cada individuo a la autodeterminación y a la toma de decisiones basadas en sus valores, creencias y preferencias únicos. La Asociación Americana de Enfermeras define la autonomía como, “la capacidad de determinar las propias acciones a través de la elección independiente, incluida la demostración de competencia”. (Spring, 2021)

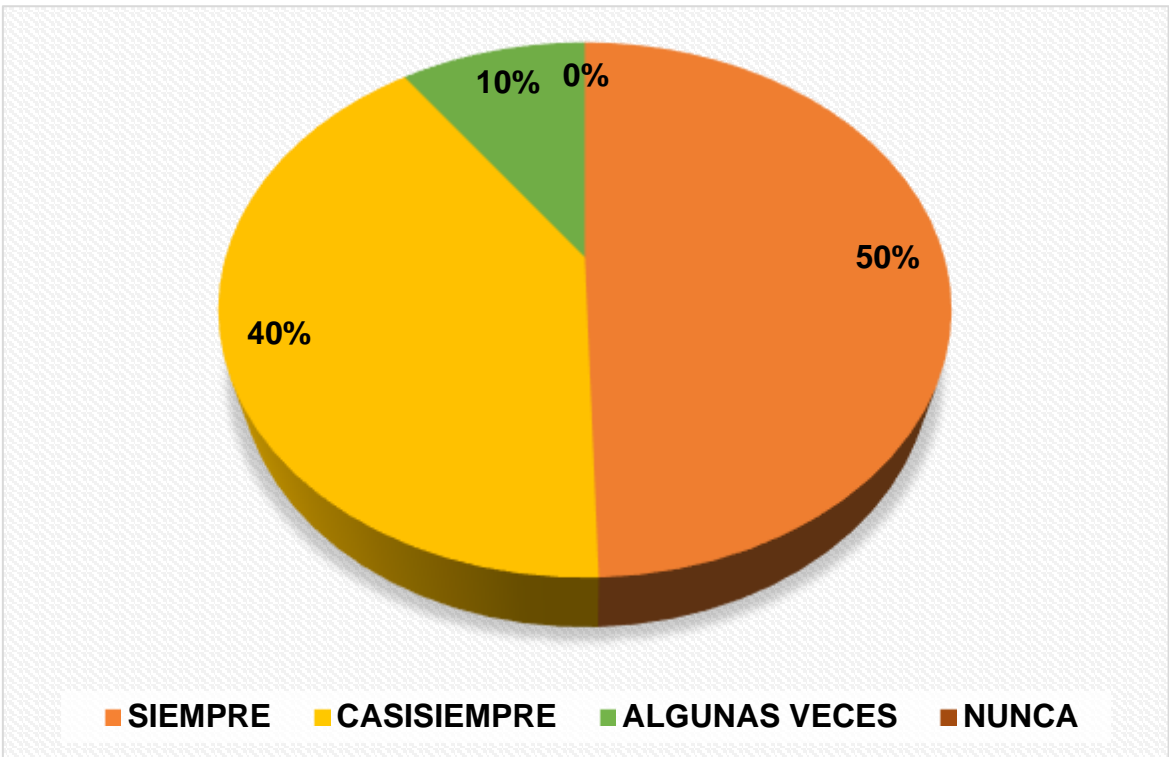
TABLA No. 17

17. ¿El personal de enfermería trabaja respetando su cultura, costumbres y tradiciones?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	52	50%
Casi siempre	43	40%
Algunas veces	10	10%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 17



En esta encuesta se tomó un tema muy importante en la actualidad, siendo el respeto de las diversas culturas que se tienen dentro de nuestro país y cabe mencionar también las diferentes ideologías. Dentro de los resultados se pudo obtener que los entrevistados estuvieron de acuerdo que siempre el personal de enfermería trabajaba respetando su cultura, costumbres y tradición, un otros opinaron que casi siempre respetas sus costumbres, pocos pacientes mencionaron que solo algunas veces es respetado este tema y ninguno de los encuestados opinaron que nunca lo hacen. Los pacientes provienen de diversas culturas, antecedentes étnicos y religiones, lo que influye en sus creencias, valores y prácticas de salud.

Este tema es muy importante en este entorno ya que muchas personas tienen sus propias creencias y puede que algún procedimiento pueda ir en contra de las mismas y ocasionar algún tipo de conflicto entre paciente y enfermero, para esto el personal tiene que investigar y conocer las creencias de sus pacientes o que costumbres tienen, para poder siempre priorizar la salud del mismo y que esta no se vea afectada en ningún momento o si sucediera poder explicar a la persona lo importante que es y los beneficios que el procedimiento conlleva.

Atención con pertinencia cultural en todas las intervenciones de salud se reconoce que la pertenencia cultural en salud se deriva del principio de derecho a la diferencia y quiere decir adecuado a la cultura, es importante que exista personal de salud que hable el idioma K'iché ya que es el idioma que muchos entienden y algunas personas solo hablan el K'iché y no el español, para poder comprender a las pacientes y poder entender sus demandas.

A través de la interculturalidad en salud se desarrolla el reconocimiento, el respeto y la comprensión de las diferentes socioculturales de los pueblos. Los proveedores de servicio de salud se requiere aceptación de las diversas formas de concebir la salud de mantenerla y respetarla, la disponibilidad de atender con respeto y dignidad a los diferentes pueblos (Pérez, 2022)

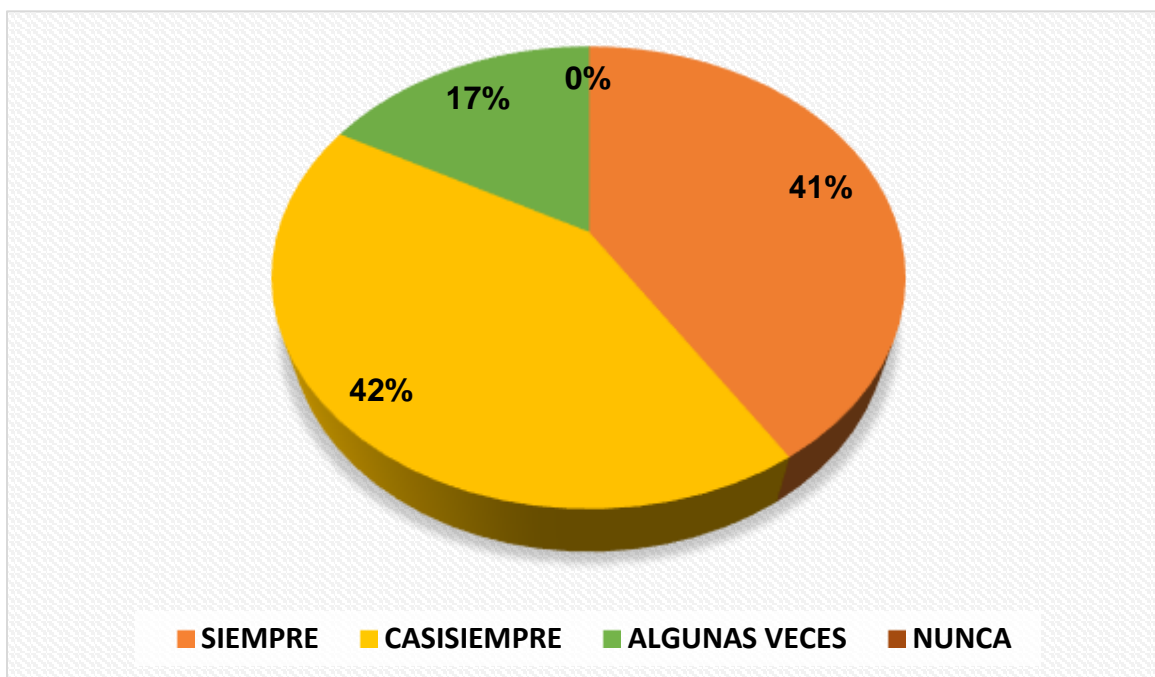
TABLA No. 18

18. ¿Al momento que usted manifiesta sus sentimientos y emociones al personal de enfermería, siente que le demuestran interés?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	41%
Casi siempre	44	42%
Algunas veces	18	17%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 18



Con respecto a la gráfica anterior, los encuestados opinan que siempre se demuestra interés al manifestar sus sentimientos y emociones al personal de enfermería, algunos expresaron que casi siempre se demuestra interés cuando expresa sus emociones y sentimientos, siendo este el porcentaje más alto obtenido dentro de las encuestas realizadas, es importante saber que muchas veces el personal asignado no tiene el tiempo necesario para poder tener el interés oportuno con este tema y en otras ocasiones los pacientes no expresan adecuadamente la forma en que se sienten en el momento. Por otro lado, pocos de los pacientes opinan que esto llega a pasar solo algunas veces y ninguna persona coincidió con el criterio de nunca al momento de pasar las encuestas los pacientes comentaban que algunas enfermeras son empáticas y otras que no, pero que la mayoría demostraban interés al momento que ellos necesitaban algo, al realizar las encuestas se logró observar que el personal de salud del hospital le brinda la atención necesaria ya que son muchos pacientes y poco personal para dedicarle el tiempo totalmente necesario pero aun así ellos tratan de darle el tiempo necesario para su recuperación.

Es responsabilidad de la enfermera comprender al paciente, tranquilizarle y ayudarlo a él o a sus familiares en lo que necesiten ya que enfermería es la que brinda el cuidado las 24 horas del día deben de demostrar interés por el paciente y su salud y tener empatía para que el paciente se sienta en mejores condiciones de salud ya que la salud emocional también afecta en su recuperación. La ética de enfermería estudia las razones de los comportamientos en la práctica de la profesión, los principios que regulan dichas conductas, las motivaciones, y los valores. Ante lo sustentado anteriormente podemos concluir que el cuidado humanizado se debe estar inmerso en una filosofía de vida del quehacer de enfermería que cuida y que debe cuidarse para garantizar la calidad de cuidados que brinda en los diferentes escenarios del ámbito de la salud. (Guerrero Ramírez, 2015)

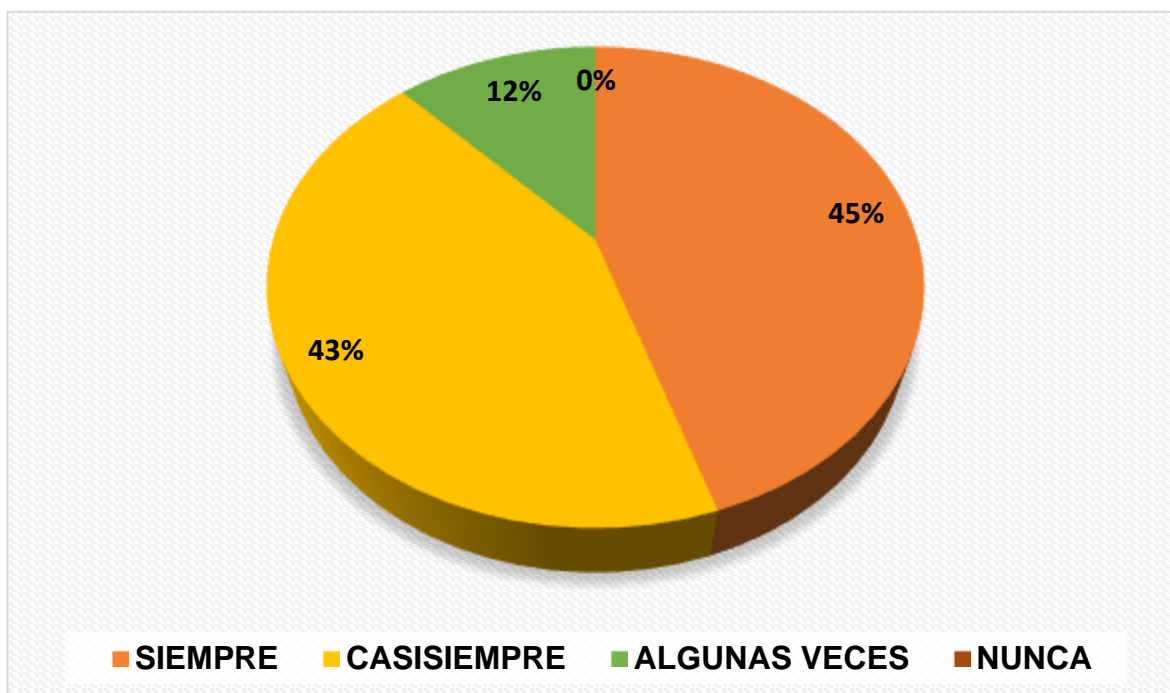
TABLA No. 19

19. ¿Considera que el personal de enfermería le brinda un cuidado, amable, respetuoso, cordial y agradable?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	45%
Casi siempre	45	43%
Algunas veces	13	12%
Nunca	0	0%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 19



La grafica anterior demuestra la opinión de los pacientes si el personal de enfermería brinda sus cuidados siendo amablemente, respetuosos, cordiales y agradables, la mayoría de los pacientes menciono que siempre se les trata con respeto, amabilidad, cordial y agradable, algunos expresaron que casi siempre, muy pocos de los entrevistados opinaron que solo algunas veces y ninguna de las personas menciono que nunca sucede de esta forma. Siendo un factor importante en la relación enfermero-paciente, en el cual puede contribuir en la estadía de la persona en el centro hospitalario, el respeto es importante para la salud del paciente ya que a través de ello se dará una mejor atención y se le brindará confianza a la persona sabiendo que algunas veces el personal se encuentra muchas veces con los servicios colapsados y muchas veces no puede conversar tanto con la paciente hospitalizada la mayoría de pacientes respondió que siempre les dan un trato respetuoso y amable.

El personal de enfermería tiene la obligación de brindar servicios de enfermería con un trato digno, el saludo amable de la enfermera hacia la paciente, la presentación del personal de salud, hablar a la paciente por su nombre ya que es algo importante no solo para crear confianza y hacer sentir bien al paciente si no para poder identificar mejor a la persona, la explicación de actividades o procedimientos que se van a realizar para que el paciente no se sienta frustrado o con ansiedad, salvaguardar la intimidad de la paciente ya que es de suma importancia para su intimidad, el hacer sentir segura a la paciente, el tratarlo con respeto.

El profesional de la salud debe estar claro que cada persona es diferente y única, por lo que es importante fortalecer la capacidad de entendimiento y empatía y brindar servicio individualizado he humanizada ya que cada paciente tiene diferentes cualidades y diferente diagnóstico médico con diferentes necesidades.

El Cuidado Humanizado es una necesidad que urge en la práctica profesional y esto se evidencia en las políticas, disposiciones normativas establecidas por las entidades de salud que velan por el derecho de los pacientes y garantizan la calidad del servicio que se brinda. (Guerrero, 2015)

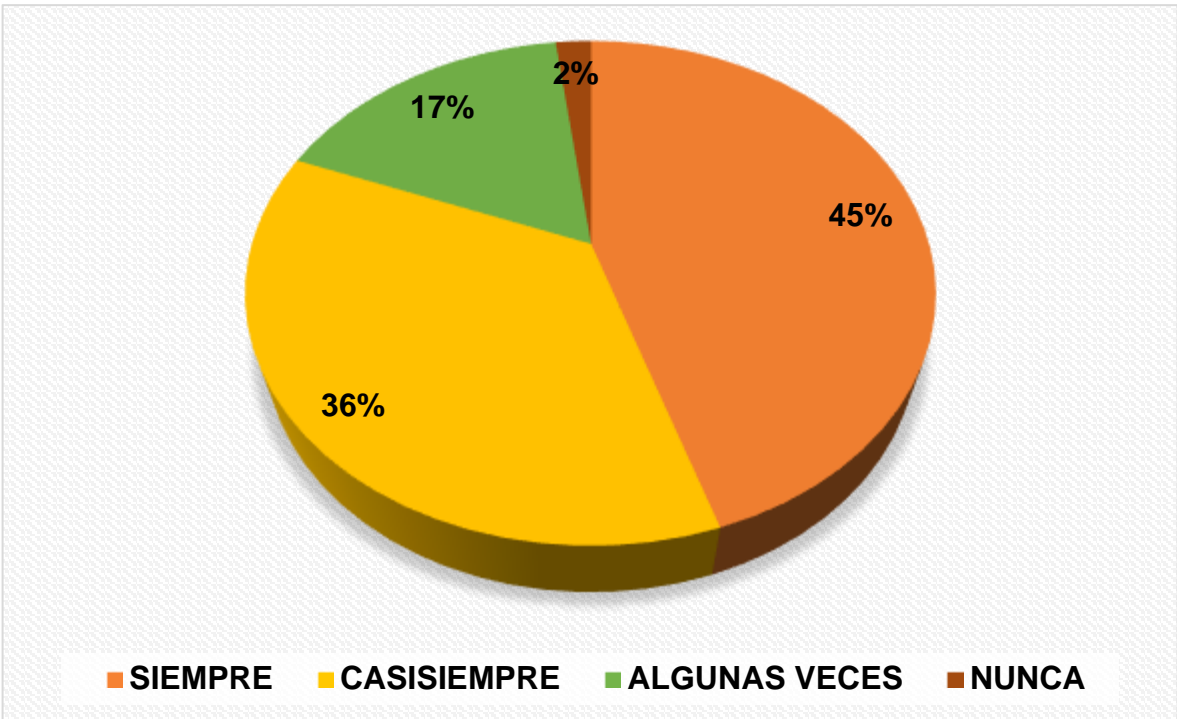
TABLA No. 20

20. ¿Considera que el personal de enfermería le dedica el tiempo necesario para su atención?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	45%
Casi siempre	38	36%
Algunas veces	18	17%
Nunca	2	2%
	105	100%

Fuente: Factor que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de cirugía del hospital Regional de El Quiché del mes de junio a agosto 2024.

GRÁFICA No. 20



La gráfica expuesta anteriormente refleja que los pacientes opinan que siempre el personal de enfermería le dedica el tiempo necesario para su atención, algunos expresaron que casi siempre sucede de esta manera, otros mencionaron que tiene el criterio que solo es algunas veces y muy pocos expresaron que nunca sucede esto. La importancia que se tiene en la dedicación de tiempo al paciente es muy importante ya que existen procedimientos los cuales requieren de tiempo y paciencia para poderlos realizar, siendo la mayoría de los entrevistados que expresaron que si se toma el tiempo necesario para poderlos atender, los pacientes comentaron que la mayoría del personal de enfermería dedican el tiempo necesario, pero por la cantidad de pacientes y el poco personal muchas veces no se dan abasto para poder dedicarle completamente el tiempo necesario lo cual muchos pacientes comprenden esa situación ya que el personal no se dan abasto por la alta demanda de los pacientes.

Es importante identificar estrategias organizacionales para garantizar que las tareas prioritarias se completen y se optimice el tiempo. Cada enfermero desarrolla un proceso personal para organizar la información y estructurar el momento de sus evaluaciones, documentación, administración de medicamentos, intervenciones y educación del paciente. Sin embargo, siempre hay que recordar que hay pacientes que muchas veces se encuentran en condiciones delicadas y necesitan de más atención que otros pacientes por lo cual enfermería debe de estar organizada y trabajar en equipo para brindar una atención adecuada a cada una de los pacientes para mejorar la salud durante su estadía hospitalaria.

La relación representa una necesidad del paciente y de la familia, simultáneamente permite al paciente conocer su estado de salud y estar atento a su enfermedad. Es necesario la sensibilidad, la apertura y el altruismo, la congruencia que se tiene que tener con honestidad, con la percepción de la realidad y con la veracidad. (Guerrero Ramírez, 2015)

VIII. CONCLUSIONES

- Se logró identificar las acciones de enfermería deficientes que se dan en la atención a los pacientes, en relación a la comunicación enfermera- paciente se determinó que no todos los pacientes se encuentran totalmente satisfechos ya que algunos enfermeros-as no responden de una manera amable, cordial y respetuosa cuando se comunican con ellos, pero si reconocen la responsabilidad, dedicación, compromiso, eficiencia y que han observado la habilidad profesional y conocimientos en su actuar de la mayor parte del personal de enfermería.
- Se logró determinar por medio de encuestas realizadas en el servicio de cirugía del hospital regional de El Quiché, el trato humanizado que presta enfermería a los pacientes durante su estadía hospitalaria, se determinó que no todos los enfermeros los llaman por su nombre, los enfermeros le transmiten tranquilidad, les permiten manifestar sus sentimientos y emociones ya que han sentido que les demuestran interés al momento de brindarle sus cuidados de enfermería.
- Se logró establecer el nivel de calidad de atención que reciben según la percepción que tuvieron los pacientes hospitalizados en el área de cirugía sobre si reciben un cuidado humanizado por parte del personal de enfermería se pudo establecer que la mayor parte tienen una experiencia positiva en la atención brindada ya que indican que si reciben el apoyo constante para satisfacer sus necesidades, alivio del dolor y su comodidad entre otras que son pocas las personas que han tenido una mala experiencia, pero que muchas veces han observado que es por la carga laboral que se tiene en los servicios y por otro lado la falta de capacitación y habilidad técnica del personal de enfermería.

IX. RECOMENDACIONES

- Que el personal de enfermería que labora en los servicios que conforman el área de cirugía puedan mejorar la atención brindada a los pacientes logrando satisfacer las necesidades que ellos presentan, se pueda aliviar el dolor y cumplir a cabalidad con los tres principios fundamentales de la enfermería, además se gestione por medio de las jefes de servicio el aumento la dotación de personal de acuerdo a la producción de cada servicio.
- Reforzar en el personal de enfermería que siempre deben de dirigirse al paciente por su nombre, de forma que obtenga confianza, seguridad, tranquilidad, que los pacientes puedan manifestar sus sentimientos, emociones manteniendo un ambiente cómodo, agradable para el paciente y su entorno es importante que se siga inculcando en el personal de enfermería la importancia de brindar atención con pertinencia cultural para que se pueda respetar la diversidad étnica, social, del ser humano en su proceso de salud enfermedad, que el personal pueda seguir desarrollando e implementando estrategias que faciliten la relación enfermera paciente desde el contexto social y cultural, que el personal de enfermería que hable otro idioma pueda hacer uso del mismo y facilitar la comunicación con el paciente y su familia.
- Es indispensable que se realicen capacitaciones y retroalimentación por parte del comité de educación continua se les pueda concientizar sobre la importancia de la atención de enfermería humanizada, que no olviden el trato amable, cordial y respetuoso a los pacientes, que se continúe la actualización constante sobre normas, procedimientos específicos de cada servicio de acuerdo a cada patología. La conexión con adecuación en el cuidado de enfermería-paciente oportuno a la capacidad de brindar un cuidado con calidez que debe de tener el personal de enfermería, donde se le inspire al paciente seguridad y empatía, logrando la recuperación de la salud de una manera integral en los pacientes.

X. BIBLIOGRAFÍA

- Arevalo López, J. (2020 Pag. 43-78). *Opinión de los usuarios que asisten a consulta al centro de atención permanente cubulco Baja Verapaz*. Guatemala:
<https://drive.google.com/file/d/160la7NA4doopFwZqylaBFWmmMdNuhtll/vie>
w.
- Benner, P. (2017). *Educación de enfermería*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Burga Mejia. (2019 Pag. 40-58). *Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería*. PERU: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/52fc8e2c-13b7-4b7b-9641-3b5edcbf0d61/content>.
- Cajamarca Chicaiza, Salazar Martínez. (2023). Trato humanizado en pacientes quirúrgicos como estrategia para disminuir la ansiedad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*.
- Castro Fernández, J. D. (2015). Consecuencia jurídica, penales y patrimoniales . *binasss.sa*.
- Castro, J. F. (2010). *Centro Nacional de Información Estadística*. Guatemala: Edificio América Ciudad de Guatemala.
- Chica, L. (02 de 02 de 2015). *Percepción de los Pacientes sobre Trato Humanizado por Enfermería y su Influencia en la Recuperación de la Salud*. Obtenido de <https://www.grin.com/document/288740?lang=es>
- Coyoy, E. (2015). *Temaario de principios de enfermería*. Quetzaltenago : Universidad Rafael Landívar Campus de Quetzaltenago.
- Díaz, V. (2024). Servicio Cirugía General. *Hospital Regional Guillermo Díaz*.
- Díaz, W. (2017). *Cuidado Humanizado Desde La Percepción Del Paciente, Familiar Cuidador Y Enfermero, Hospital El Buen Samaritano*. Chiclayo, Perú.
- Escobar Aguilar, G. (2013). Entorno laboral y seguridad del paciente. *Enfermería Clínica*, 104.
- Estrada Melendes. (2015 Pag. 20-49). *Apreciación del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado que brindado por la enfermera (O)*.

- Guatemala:
<https://drive.google.com/file/d/1wdTQ9xVzLVapt0cVdYr8JVTny54wAb7j/view>.
- Gomez Garcia,. (2020 Pag. 33-58). *Percepción del paciente sobre los compartamiento del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería*. Guatemala:
<https://drive.google.com/file/d/1K8LM11xcu4v7D0DWPB4RiJ4sLJEbIJbl/view>.
- González, C. (2024). Comunicación. *La Casa de la Etica*.
- Grider, M. (2024). Fe, esperanza, amor. *Catholic.net*.
- Guerrero, R. (2015). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson*. Obtenido de
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- Human. (2018 Pag. 25-38). *Cuidado humanizado de enfermería en pacientes en estado de agonía en el servicio de emergencia del hospital de apoyo María Auxiliadora, noviembre 2018*. Lima, Perú:
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/3948>.
- Inca, M. (2017 Pag. 40-59). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional de Sede san Borja 2017*. Lima, Perú: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://core.ac.uk/download/pdf/323347112.pdf>.
- Isaacs, D. (2016). *La Educación de las virtudes humanas y su evaluación*. Navarra: Universidad Navarra.
- Kaya. (1 de septiembre de 2021). *Valores personales de estudiantes de licenciatura en enfermería en Turquía*. Obtenido de Práctica de enfermería internacional J:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0969733015624488>
- Leininger. (2015). *Cuidar a los que son de culturas diferentes requiere el conocimiento y las aptitudes de la enfermería transcultural*. New Yorck.
- Leininger. (2017). Philadelphia: 6a ed. Philadelphia: Mosby; 2017.
- Leininger, M. (2017). *Teoría de los cuidados culturales*. Philadelphia: 6a ed. Philadelphia: Mosby; 2017.p. 472-98.
- Limoges, J. (11 de octubre de 2016). *Joint Education Fosters Collaboration and Role Clarity Between Practical and Degree Nursing Students*. Obtenido de

Journal of Nursing Education:

<https://journals.healio.com/doi/10.3928/01484834-20161011-04>

- López, V. (2015 Pag. 35-58). *Humanización del cuidado en enfermería en la atención del parto en el hospital regional del occidente*. Guatemala: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/09/02/De-Leon-Antonieta.pdf.
- Mendieta Bermeo, M. U. (2018). Cuidados y Complicaciones Postquirúrgicas Mediatas y Tardías en Adultos. *REVISTA MÉDICA HJCA Portal Regional da BVS*.
- Moll, P. (2012 Pag. 39-78). *Cuidados Humanizados*. Provincia de MEndoza, Argentina: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10669/moll-patricia.pdf.
- Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. (13 de febrero de 2013). *Significado del cuidado humanizado en enfermería* . Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/6919/?sequence=1>
- Nataliah. (24 de 01 de 2024). *Valores de enfermería: pilar de la profesión*. Obtenido de <https://daeformacion.com/valores-de-enfermeria-pilar-de-la-profesion>
- Navarra, C. U. (2023). Que es Paciente. *Diccionario Médico*.
- Nightingale, F. (2015). *Notes on Nursing*. Mexico: 2da edición Notas sobre enfermería Qué es y que No.
- Olarte, A. (2012). *Soluciones de humanización en salud en la práctica diaria*. Colombia: Facutade de enfermería, Bogotá.
- Panjoj, S. (2011 Pag. 37-57). *Cuidado humanizado del personal auxiliar de enfermería a pacientes preoperatorios de la cirugía de hombres y mujeres del Hospital Nacional Santa Elena El Quiché*. Guatemala: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.ene.edu.gt/wp-content/uploads/2022/12/200819448.pdf.
- Pérez, M. (23 de noviembre de 2022). *Normas con pertinencia cultural hacia la interculturalidad* . Obtenido de <https://www.filac.org/guatemala-desarrolla-norma-con-pertinencia-cultural-para-el-reconocimiento-de-la-medicina-tradicional/>

- Petron, J. (6 de febrero de 2023). *Factores*. Obtenido de Conceptos: <https://concepto.de/factores/>
- Rodriguez, A. (2018 Pag. 49-199). *Indicadores de cuidado humanizado en enfermería*. Chile: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgltclefindmkej/<https://repositorio.udec.cl/server/api/core/bitstreams/09ffacc6-259d-4f69-9234-3c18a433c471/content>.
- Rodríguez, J. (2009). *La importancia del cuidado de enfermería*. México .
- Román, B. M. (2020). Funciones de Enfermería en el perioperatorio. *Revista Médica y Enfermería Ocronos*.
- Serrato. (2019 Pag. 38-60). *Cuidado Humanizado Desde La Perspectiva Del Profesional De Enfermería Del Hospital Provincial Docente Belen Lambayenque 2017*. Pimentel, Perú.
- Spring, S. (2021). *Asociacion Americana de Enfemrería* . Obtenido de Enfermería: Alcance y estándares de práctica : <https://www.nursingworld.org/practice-policy/nursing-excellence/ethics/code-of-ethics-for-nurses/coe-view-only/>
- Taípe, A. (2020 Pag. 42-68). *Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el enfermero en pacientes del servicio de medicina en el hospital de la ciudad huancavelica*. PERU: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8e615862-c4f7-45ba-b07e-e015851ed5bc/content>.
- Téllez, M. (2019). *Percepción de los estudiantes de enfermería, sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera a los pacientes en el servicio de medicina de un hospital publico UNMSM*. Lima: <file:///C:/Users/HP/OneDrive/Escritorio/tesis%202.pdf>.
- Vicensio Sisterna Maria del Valle, C. V. (2018). *“Humanizacion en la atencion a familiares y pacientes de terapia intensiva* . Mendoza: <file:///C:/Users/HP/OneDrive/Escritorio/tesis%204.pdf>.
- Vidal, N. (2019). La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Watson, J. (2015). *Caring science as sacred science*. Philadelphia: F.A. Davis Company.

XI. ANEXO

ANEXO 1 SOLICITUDES



FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD
UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

Oficio 1788– 2024 / FECCS/Decanatura-UDV
Guatemala, 15 de julio de 2024

Doctor: Manolo Alejandro Escobedo Solval.
Director Ejecutivo Hospital Regional de El Quiché
Hospital Regional de El Quiché, El Quiché

Muy atentamente me dirijo a usted con el mejor de los deseos, como también solicitando su apoyo para que los alumnos:

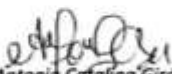
ANTONIO FILIBERTO TAMBRIZ SOHOM, CIF 202202484

SANDRA PATRICIA LÓPEZ SOTO, CIF 202205634

TANIA ESTEFANÍA URRUTIA MÉNDEZ, CIF 202204903 de esta institución puedan realizar su estudio de campo de la investigación **"FACTORES QUE FAVORECEN EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE EL QUICHÉ"**. Lo cual solicitamos se haga en su institución por lo cual adjunto el protocolo y esta solicitud formal a fin que los estudiantes puedan recolectar datos para la investigación llevando los principios éticos de privacidad y beneficencia.

Atentamente me suscribo.




Licda. Antonia Catalina Girón Conde
Coordinadora de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
UNIVERSIDAD DA VINCI DE GUATEMALA



Universidad Da Vinci de Guatemala
Bra Avenida 1-14 zona 11, Petenpeten
Tel. 2188 0250, 2188 0257
www.udv.edu.gt





FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD
UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

Oficio 1789– 2024 / FECCS/Decanatura-UDV
Guatemala, 17 de julio de 2024

Licenciada: María Angélica Tiquiran Ramírez
Sub Directora de Enfermería
Hospital Regional de El Quiché

Muy atentamente me dirijo a usted con el mejor de los deseos, como también solicitando su apoyo para que los alumnos:

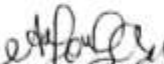
ANTONIO FILIBERTO TAMBRIZ SOHOM, CIF 202202484

SANDRA PATRICIA LÓPEZ SOTO, CIF 202205634

TANIA ESTEFANÍA URRUTIA MÉNDEZ, CIF 202204903 de esta institución puedan realizar su estudio de campo de la investigación **"FACTORES QUE FAVORECEN EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE EL QUICHÉ"**. Lo cual solicitamos se haga en su institución por lo cual adjunto el protocolo y esta solicitud formal a fin que los estudiantes puedan recolectar datos para la investigación llevando los principios éticos de privacidad y beneficencia.

Atentamente me suscribo.




Licda. Antonia Catalina Girón Conde
Coordinadora de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
UNIVERSIDAD DA VINCI DE GUATEMALA



Universidad Da Vinci de Guatemala
1ra Avenida 1-48 zona 11, Panchoja
Tels. 2414 0250, 2414 0247
www.udv.edu.gt

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD DAVINCI DE GUATEMALA
FACULTAD DE ENFERMERIA Y CIENCIAS DEL
CUIDADO DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERIA



Fecha: _____ Código: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Certifico que he sido informado (a) con claridad y veracidad debida, respecto al ejercicio académico que los estudiantes de la licenciatura en enfermería de la universidad DA VINCI de Guatemala, me han invitado a participar en la investigación denominada: Factores que favorecen el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de Cirugía del Hospital Regional de El Quiché.

Es de mi conocimiento que la encuesta que responderé forma parte del estudio de campo, que la información recolectada será utilizada únicamente en esta investigación y será estrictamente confidencial, además se me informo con claridad los objetivos de la investigación.

Firma o huella del entrevistado

ANEXO 3 ENCUESTA



UNIVERSIDAD DA VINCI DE GUATEMALA
FACULTAD DE ENFERMERIA Y CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD
SEDE SANTA CRUZ DEL QUICHE
LICENCIATURA EN ENFERMERIA

Encuesta

Tema: Factores que determinan el cuidado humanizado de enfermería a pacientes en el área de Cirugía del Hospital Regional de El Quiché.

Instrucciones: A continuación, se les presenta una serie de preguntas, relacionadas al cuidado que recibe el paciente por parte del personal de enfermería, las cuales debe responder con una **X** de acuerdo a su criterio.

Datos personales

Lugar _____ Fecha _____ Servicio _____

Edad _____ Sexo _____ Escolaridad _____

Tiempo de hospitalización _____

ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	nunca
1. ¿El personal de enfermería se presenta a usted antes de realizarle cualquier procedimiento quirúrgico?				
2. ¿El cuidado que le brinda enfermería es comprometido solidario, actúan con responsabilidad y dedicación?				

3. ¿El personal de enfermería respeta su intimidad y dignidad como persona?				
4. ¿El personal de enfermería le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y el tratamiento que tiene indicado?				
5. ¿Considera que el personal de enfermería le administra los medicamentos ordenados por el médico?				
6. ¿El personal de enfermería se comunica de manera clara y entendible?				
7. ¿El personal de enfermería cuando se dirige a usted le llama por su nombre?				
8. ¿El personal de enfermería atiende sus necesidades básicas, como alimentación, baño y eliminación?				
9. ¿El personal de enfermería vela por su comodidad durante su estancia hospitalaria?				
10. ¿El personal de enfermería le explica los pasos a seguir antes de realizarle algún procedimiento?				
11. ¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda el personal de enfermería?				
12. ¿El personal de enfermería le apoya oportunamente cuando refiere dolor?				

13. ¿Considera que el personal de enfermería es eficiente en el desempeño de sus funciones?				
14. ¿El personal de enfermería demuestra conocimientos y habilidades profesionales?				
15. ¿El personal de enfermería le inspira confianza y tranquilidad al momento de brindarle atención?				
16. ¿El personal de enfermería respeta sus decisiones?				
17. ¿El personal de enfermería trabaja respetando su cultura, costumbres y tradiciones?				
18. ¿Al momento que usted manifiesta sus sentimientos y emociones al personal de enfermería, siente que le demuestran interés?				
19. ¿Considera que el personal de enfermería le brinda un cuidado, amable, respetuoso, cordial y agradable?				
20. ¿Considera que el personal de enfermería le dedica el tiempo necesario para su atención?				