



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“Percepción del Paciente sobre el cuidado Humanizado  
que brinda el Profesional de Enfermería. Hospital  
San Juan De Lurigancho, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

**EMA PAOLA OLIVA ISLA**

**ASESORA:**

**Mg. JANET MERCEDES AREVALO IPANAQUE**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**Gestión del Cuidado de Enfermería**

**LIMA- PERÚ**

**2016**



**PAGINA DEL JURADO**

**DRA. ROXANA OBANDO ZEGARRA  
PRESIDENTE**

**GLORIA TORRELI AROTAIPE  
SECRETARIO**

**ISIDRO GONZALES POLO  
VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios quien es el que me guía por el camino del bien, por darme las fuerzas necesarias para cruzar obstáculos y no flaquear en las contrariedades de la vida, por acompañarme siempre.

A mis padres y hermano, por su soporte incondicional, por sus consejos, entendimiento, cariño, afecto, por apoyarme económicamente y haber confiado en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar dar gracias a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme ser parte de ella, así también a los todos mis docentes que me brindaron sus sabios conocimientos para mi formación como profesional.

Agradezco también a mi Asesora de Tesis la Mg. Janet Mercedes Arevalo Ipanaque, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD**

Yo, Ema Paola, Oliva Isla con DNI N° 46201840, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerables en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda documentación que comparto es veraz y atenta.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto que los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 11 de Agosto del 2016

---

EMA PAOLA OLIVA ISLA

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo de determinar la percepción del paciente quirúrgico sobre el cuidado humanizado que realiza el profesional de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho. Los datos se obtuvieron de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, justificación del estudio y también los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se abordan aspectos relacionados al diseño de la investigación, variables y operacionalización, población y muestra, el instrumento que se utilizó, los análisis de los datos y los aspectos éticos que se consideraron en el trabajo.

En el capítulo III se abordan los resultados de la investigación de acuerdo a las categorías del cuidado humanizado.

En el capítulo IV se abordan la discusión.

En el capítulo V y VI se abordan las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo VII se abordan las referencias bibliográficas .

## INDICE

PAGINA DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACION DE AUTENCIDAD .....	vi
PRESENTACIÓN .....	vii
INDICE .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	111
1.1 Realidad Problemática .....	111
1.2 Trabajos Previos .....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio .....	30
1.6 Objetivos.....	31
II. MÉTODO.....	32
2.1 Diseño de investigación.....	32
2.2 Variables, Operacionalización .....	33
2.3 Población y muestra .....	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	36
2.6 Aspectos éticos .....	366
III. RESULTADOS .....	38
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES .....	49
VI. RECOMENDACIONES .....	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	51



## RESUMEN

La investigación titulada "Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería. Hospital San Juan de Lurigancho, 2016", tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente quirúrgico sobre el cuidado humanizado que realiza el profesional de enfermera en el hospital de San Juan de Lurigancho. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 96 pacientes hospitalizados del servicio de cirugía y la muestra fue de 70 pacientes. Se utilizó el cuestionario de Percepción de Comportamientos de Cuidado humanizado de Enfermería (PCHE) 3° versión de Gonzales Hernández, obteniendo una confiabilidad de la prueba de Alfa de Cronbach con 0,96 y su validez de contenido de 0,98 determinándose tres categorías: Calidad del quehacer de enfermería, apertura para la comunicación enfermero y disposición para la atención. Los resultados de la investigación indican que el 20% de los usuarios nunca percibieron el cuidado de enfermería en la percepción global, el 12, 86% de los usuarios nunca percibieron las cualidades del quehacer de enfermería, el 11,43% de los usuarios nunca percibieron la categoría apertura para la comunicación enfermero y el 18,57% de los usuarios nunca percibieron la categoría disposición para la atención.

Palabras clave: Percepción, Cuidado humanizado, profesional de enfermería, paciente quirúrgico.

## ABSTRACT

The research entitled "Patient's perception about humanized care provided by the nurse. Hospital San Juan de Lurigancho, 2016", aimed to determine the perception of the surgical patient on humanized care at the hospital in San Juan de Lurigancho. The research was quantitative approach, descriptive, with a non-experimental design, cross section. The population consisted of 96 inpatient surgery service and the sample was 70 patients. Perceptions questionnaire Behaviors humanized Nursing Care (PCHE) 3rd version of Gonzales Hernandez was used, obtaining a reliability test with Cronbach's alpha 0.96 and 0.98 content validity determined three categories: quality of work of nursing, nurse opening for communication and willingness to care. The research results indicate that 20% of users never perceived nursing care on the overall perception, 12, 86% of users never perceived qualities of the work of nursing, 11.43% of users never they perceived the nurse category for opening communication and 18.57% of users never perceived the category for care provision.

Keywords: Perception, humanized care, nurse, surgical patient.