



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO  
HUMANIZADO QUE BRINDA LA ENFERMERA DEL SERVICIO  
DE MEDICINA, DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO  
LOAYZA 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ENFERMERIA

AUTOR:

MOSCOSO ESPINOZA RAYSA NOELIA

ASESOR:

MG. AQUILINA MARCILLA FELIX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

LIMA-PERÚ

2017- I



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**JURADO CALIFICADOR**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **Dedicatoria**

Con cariño e inmenso amor a mis padres Alfredo y Gladis quienes me apoyaron todos estos años, también a Dios por darme fuerza a base de mi fe en seguir luchando por lograr mis metas.

## **Agradecimientos**

Me gustaría que estas palabras sean para expresar mi real y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su apoyo han cooperado en la elaboración de la presente tesis, en especial a mi asesora la Mg. Marcilla Félix Aquilina por su instrucción, el sugerencias y la supervisión constante de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de la realización de mi tesis.

Un agradecimiento muy especial por el ánimo recibido de mi familia y amigos(as).

A todos ellos, muchas gracias.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Raysa Noelia Moscoso Espinoza con DNI N° 46037512 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Académico Profesional de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 7 de septiembre del 2017.

---

**Raysa Noelia Moscoso Espinoza**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Enfermera.

Raysa Noelia, Moscoso Espinoza.

## RESUMEN

Título: “Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017”. Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017. Material y método: investigación de tipo descriptivo, no experimental de corte transversal. Población: Conformada por 180 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, la muestra se utilizó Muestreo aleatorio simple constituido por 60 pacientes. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería en 3ra versión que consta de 32 ítems. Resultado: En la percepción del cuidado humanizado evidenciamos que un 75.0% (45) de los pacientes encuestados demostraron tener una percepción regular del cuidado humanizado; mientras que 18.0% (11) evidenciaron tener buena percepción de cuidado y por último un 6.7% (4) demostraron tener una mala percepción del cuidado humanizado. En cuanto a las dimensiones Cualidades del hacer de enfermería, Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente y Disposición para la atención evidencia en su mayoría una percepción regular del cuidado humanizado. Se concluye: Los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presentan en su gran mayoría una percepción regular sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera.

Palabras claves: Percepción, cuidado humanizado, enfermería, paciente y disposición.

## **ABSTRACT**

Title: "Perception of patients about humanized care provided by the nurse of the medical service, National Hospital Arzobispo Loayza 2017". Objective: To determine the patients' perception about the humanized care provided by the nurse of the medical service of the Arzobispo Loayza National Hospital 2017. Material and method: research of a descriptive, non-experimental cross-sectional type. Population: Conformed by 180 patients hospitalized in the medical service, the sample was used Simple random sampling constituted by 60 patients. The technique used was the questionnaire and the questionnaire on Human Behavior of Nursing Behavior Questionnaire in the third version, which consists of 32 items. Results: In the perception of humanized care, we showed that 75.0% (45) of the patients surveyed showed a regular perception of humanized care; while 18.0% (11) showed good perception of care and finally 6.7% (4) showed a poor perception of humanized care. In terms of the dimensions of nursing skills, openness to communication nurse (o) - patient and provision for care evidence mostly a regular perception of humanized care. It is concluded: Patients hospitalized in the medical service of the Arzobispo Loayza National Hospital present, in their great majority, a regular perception about the humanized care provided by the nurse.

Key words: Perception, humanized care, nursing, patient, disposition.



## ÍNDICE

	Pág.
<b>JURADO CALIFICADOR</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAC</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>ix</b>
<b>I .INTRODUCCIÓN</b>	
Realidad Problemática	1
Trabajos previos	4
Investigaciones nacionales	
Investigaciones Internacionales	
Teorías relacionadas al tema	7
Justificación del estudio	14
1.5 Formulación del Problema	15
1.6 Objetivos	15
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de Investigación	17
2.2 Variables, Operacionalización	18
2.3 Población y muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Métodos de análisis de datos	22
2.6 Aspectos éticos	
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>24</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>28</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>33</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>41</b>