

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/169

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LUZANA ANDREA **APELLIDOS:** FLÓREZ FARÍA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO: ENFERMERÍA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA LIGÍA **APELLIDOS:** VELANDIA GALVIS

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA CLÍNICA SANTA ANA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016

Objetivo: Determinar la percepción de comportamientos de cuidado humanizado dado por el personal de enfermería a los pacientes de la Clínica Santa Ana S.A. durante el segundo semestre del año 2016, en el cual se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 5.354 pacientes con una muestra de 137. Se empleó el instrumento “Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE) 3ª versión.” de Rivera L, Triana A. **Resultados:** Pacientes de género femenino, con un rango de edad que oscila entre 18-70 años, estado civil de los pacientes en su mayoría solteros, el nivel educativo universitario y trabajadores. Las dimensiones que se encontraron en las categorías con una tendencia positiva fueron: en un 79,56% los usuarios perciben siempre las cualidades del personal de enfermería; con un 59,85% los pacientes perciben siempre la apertura de la comunicación y en un 71,53% los pacientes siempre perciben disposición en la atención. **Conclusión:** Pacientes perciben como excelente el cuidado brindado por parte del personal de enfermería, teniendo en cuenta que en la percepción global se encuentran inmersas la mayoría de las actividades que realiza el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria con el paciente.

PALABRAS CLAVE: Percepción, Cuidado humanizado, Cuidado

CARACTERÍSTICAS:

N° PÁGINAS: 169 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:**

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

**PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA CLÍNICA SANTA ANA DURANTE EL
SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016**

LUZANA ANDREA FLÓREZ FARÍA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ENFERMERÍA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2017**

**PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA CLÍNICA SANTA ANA DURANTE EL
SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016**

LUZANA ANDREA FLÓREZ FARÍA

**TRABAJO DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
ENFERMERO PROFESIONAL**

DIRIGIDO POR:

Martha Ligia Velandia Galvis

ENFERMERA PROFESIONAL

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ENFERMERÍA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2017**

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ACTA DE SUSTENTACION

FECHA: SAN JOSE DE CUCUTA, 11 DE AGOSTO DE 2017 HORA: 02:00 PM

LUGAR: AUDITORIO DE LA FACULTAD PROGRAMA DE: ENFERMERIA

TITULO DE LA TESIS: "PERCEPCION DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA CLINICA SANTA ANA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016"

JURADOS: GLORIA OMAIRA BAUTISTA ESPINEL
MARIA AUXILIADORA PERTUX
LIGIA TERESA MORA DELGADO

DIRECTOR: MARTHA LIGIA VELANDIA GALVIS

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACION		
			(A)	(M)	(L)
<u>LUZANA ANDREA FLOREZ FARIA</u>	<u>1800595</u>	<u>4.5</u>		<u>X</u>	

FIRMA JURADOS:

GLORIA OMAIRA BAUTISTA ESPINEL

MARIA AUXILIADORA PERTUX

LIGIA TERESA MORA DELGADO

Vo. Bo. DORIS AMPARO PARADA RICO
Directora Programa de Enfermería

AGRADECIMIENTOS

Es de gran satisfacción y felicidad culminar con éxito mi trabajo de grado el cual fue realizado con dedicación y esfuerzo. Por ello, quiero agradecer infinitamente a Dios por darme salud, sabiduría y guiarme en cada uno de los pasos del pregrado, regalarme la fortaleza para seguir adelante y alcanzar el objetivo de ser una profesional

A mi mamá Tatiana, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo. Nunca tendré cómo pagarle a Dios cada esfuerzo que das por nosotras; gracias por cada enseñanza y por nunca permitir que caiga cuando la vida me ha puesto obstáculos.

A mi mamá Carolina, por su tranquilidad, escucha y voz de aliento. Dios me enseñó que el amor verdadero existe y viene en forma de segunda mamá. Cada cuidado y palabra llena de amor me han ayudado a ser mejor persona.

A mi hermana Chiqui, cada ocurrencia con la que sales, han hecho de mi vida un mundo mejor. Espero que Dios nos permita llegar juntas hasta abuelitas.

A Mery, por su paciencia, sensatez y fortaleza. Es un triunfo de las dos, porque nunca dejaste de creer en mí durante el proyecto.

A mi directora de trabajo de grado, la enfermera Martha Ligia Velandia Galvis, por brindarme su experiencia, colaboración y orientación a lo largo del proyecto.

Agradezco de todo corazón a mi familia, por su amor, dedicación y sostén en cada decisión tomada, porque han estado en todo momento sin importar las circunstancias. Gracias por formarme con humildad y enseñarme a luchar por mis sueños, sin ustedes, nada de esto sería posible.

*A todas aquellas personas que de una u otra manera hicieron parte de este proceso de formación y estuvieron a mi lado, brindándome su apoyo en los momentos de dificultad.
Gracias...*

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
1. TITULO	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
3. JUSTIFICACIÓN	25
4. OBJETIVOS	32
4.1. OBJETIVO GENERAL	32
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	32
5. MARCO REFERENCIAL	33
5.1. ANTECEDENTES	33
5.2. MARCO CONCEPTUAL	43
6.3.1. PERCEPCIÓN.	43
6.3.2. LA ETICA DEL CUIDADO.	45
6.3.3. CUIDADO HUMANIZADO.	46
6.3.4. PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO.	47
6.3.5. ENFERMERÍA.	48
6.3.6. CUIDADO.	49
6.3.7. PACIENTE.	51

5.3.	MARCO TEORICO	51
5.4.	MARCO CONTEXTUAL	57
5.5.	MARCO LEGAL	59
6.	DISEÑO METODOLÓGICO	65
6.1.	TIPO DE ESTUDIO	65
6.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	65
6.3.8.	POBLACIÓN.	65
6.3.9.	MUESTRA.	66
6.3.10.	TIPO DE MUESTREO.	67
6.3.11.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN	67
6.3.12.	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	67
6.4.	MÉTODOS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	67
6.4.1.	MÉTODO.	68
6.4.2.	INSTRUMENTO.	68
6.5.	PLAN DE ANÁLISIS Y TABULACIÓN	73
7.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	75
8.	ASPECTOS ÉTICOS	80
9.	RESULTADOS	82
9.1.	GRÁFICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.	82
9.2.	CATEGORÍA CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA.	87

9.3. CATEGORÍA APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE.	95
9.4. CATEGORÍA DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN	105
9.5. PERCEPCIÓN GLOBAL	122
10. CRONOGRAMA	133
11. PRESUPUESTO	135
12. CONCLUSIONES	136
13. RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA	141
ANEXOS	156