

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRATO HUMANIZADO QUE  
RECIBEN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, REGION  
CENTRAL, DE AGOSTO A SEPTIEMBRE 2015.

INFORME FINAL DE INVESTIGACION PREVIO A OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIATURA ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:  
FLORES ZALDAÑA, JACQUELINE LISETH  
MURCIA ANCHETA, JESENIA ROSMERI  
ROSALES ARBUES, ALBA MARINA

DOCENTE ASESORA:  
LICDA. YESENIA IVETTE FLORES MARTINEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, DICIEMBRE DE 2015.

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS por toda su ayuda, por permitirme cumplir esta etapa de mi vida pese a todas las dificultades.

A mi madre Ana Cecilia Zaldaña por todo su apoyo incondicional, amor, comprensión y esfuerzo constante que me han proporcionado en toda mi vida, a mis hermanas Rosangela Zaldaña y Julieta Zaldaña que me han apoyado siempre, gracias familia por todo.

Al amor de mi vida Gabriel de Jesús Hernández Rivas por darme el apoyo, comprensión, motivación y amor a lo largo de estos años y compartir esas dificultades que han surgido a mi lado.

A mi amiga y segunda madre Ana del Carmen Rivas por brindarme apoyo, comprensión y cuidado durante tantos años, gracias por todo.

A mi asesora de tesis licenciada Yesenia Ivette Flores por su apoyo, comprensión, conocimiento y dedicación en lo personal y a la elaboración de ésta tesis, contribuyendo a mi desarrollo profesional.

Jacqueline Liseth Flores Zaldaña

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS TODO PODEROSO**

Por permanecer a mi lado siempre, ha guiado mis pasos, me dio fortaleza en los momentos difíciles de mi vida, gracias señor te amo con todo mi corazón y agradecida contigo estoy por todas tus bondades para conmigo. Por darme esa salud, sabiduría y paciencia a lo largo de mi carrera, justo cuando mis fuerzas decayeron y creí no poder más, tú estabas allí para sostenerme y consolarme y retomar esa fuerza para levantarme y seguir avanzando.

### **A MI MADRE**

Por ser mi apoyo incondicional siempre, por tus palabras de motivación y fortaleza para alcanzar mis metas, gracias porque estuviste para mí siempre que te he necesitado TE AMO MAMI, gracias por tu amor y por creer en mí.

### **A MI ABUELA**

Por ser la persona que estuvo a mi lado siempre, por sostener cada una de mis necesidades, por ser la mejor abuela del mundo que me hizo ver en cada momento la necesidad de luchar y cumplir mis metas, gracias por creer en mí y darme todo lo que necesite. TE AMO MAMI CARMEN.

### **A MI FAMILIA**

Fredy Alexander Iraheta gracias por ser parte de mi vida, por ser un apoyo incondicional en el transcurso de este gran proceso y comprender que los días de estudio y desveladas valieron la pena. TE AMO

Jesenia Rosmeri Murcia Ancheta.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios primeramente por haberme permitido llegar hasta el final de mi carrera, por mantenerme con salud y por no dejarme caer en los momentos más difíciles.

A mis padres por su apoyo económico e incondicional, por su esfuerzo y su cariño, por motivarme a seguir adelante y luchar por lo que uno quiere en la vida.

A mis hermanos por apoyarme siempre y por estar conmigo por su cariño y motivación a lo largo de mi carrera.

A la señora Karla de Anaya por enseñarme que en la vida todo se puede lograr con la ayuda de Dios, por el apoyo que me brindo desde el inicio de la carrera y por apoyarme a lograr mí objetivo.

Alba Marina Rosales Arbues

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

LIC. LUIS ARGUETA ANTILLON

**RECTOR INT.**

ING. CARLOS ARMANDO VILLALTA

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO INT.**

DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

**SECRETARIA GENERAL**

DRA. MARITZA MERCEDES BONILLA DIMAS

**DECANA**

**FACULTAD DE MEDICINA**

MSP. DÁLIDE RAMOS DE LINARES

**DIRECTORA ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA**

LICDA. AURA MARINA MIRANDA DE ARCE

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERIA**

**Proceso de Graduación Aprobado por:**

Licda. Yesenia Ivette Flores Martínez

**Coordinadora de Proceso de Grado**

Licda. Yesenia Ivette Flores Martínez

**Docente Asesora**

Msp. Alba Flor Maldonado de Hernández

Licda. Floridalma Mayorga de Ramos

Licda. Yesenia Ivette Flores Martínez

**Tribunal Calificador**

## ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Antecedentes del Problema .....	4
1.2 Situación Problemática.....	11
1.3 Formulación del Problema.....	13
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	14
1.5 OBJETIVOS	
1.5.1 Objetivo General .....	16
1.5.2 Objetivos Específicos.....	16
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Definiciones relacionadas con la percepción .....	17
2.2 Principios de enfermería .....	23
2.3 Teoría de la humanización del cuidado .....	24
III. SISTEMA DE HIPÓTESIS	
3.1 Hipótesis General.....	34
3.2 Hipótesis Específicas .....	34
3.3 Hipótesis Nulas .....	34
3.4 VARIABLES	
3.4.1 Conceptualización de Variables .....	35
3.4.2 Operacionalización de Variables.....	36

IV. DISEÑO METODOLÓGICO	
4.1 Tipo de Estudio.....	39
4.2 Área de Estudio.....	39
4.3 Población, Muestra y Muestreo	
4.3.1 Universo y Población.....	39
4.3.2 Muestra.....	40
4.3.3 Muestreo.....	41
4.4 Métodos, Técnicas e Instrumento	
4.4.1 Métodos.....	41
4.4.2 Técnicas.....	43
4.4.3 Instrumento.....	43
4.5 Procedimientos	
4.5.1 Plan de Prueba Piloto.....	43
4.5.2 Plan de recolección de datos .....	44
4.5.3 Plan de Tabulación de datos .....	44
4.5.4 Plan de análisis e interpretación de datos .....	45
4.5.5 Prueba de hipótesis .....	46
4.6 Aspectos éticos de la investigación.....	47
V.PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION	
DE RESULTADOS .....	48
VI.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	74
PRESUPUESTO.....	77
CRONOGRAMA .....	78



## ANEXOS

### Anexo N° 1.

Cuestionario dirigido a los/as usuarios que consultan en Bienestar universitario de la universidad de El salvador, San Salvador 2015.

### Anexo N° 2.

Guía de entrevista de pre investigación dirigida a Licda Mercedes Ruiz Jefe de enfermería del centro de salud Bienestar Universitario

### Anexo N° 3.

Cuestionario de pre investigación dirigido a los/as usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El salvador, San Salvador 2015.

### Anexo N° 4

Definición de términos básicos.

### Anexo N° 5.

Consentimiento informado dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador 2015.

### Anexo N° 6.

Propuesta de intervención educativa sobre la aplicación de los valores morales con énfasis en la empatía para el personal de Enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

## INTRODUCCIÓN

La percepción se basa en un proceso mental del ser humano que le permite organizar de una forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior para poder tener conciencia de lo que le rodea; Es decir la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo.

La atención que proporciona el equipo de salud entre estos, el profesional de Enfermería es muy importante, ya que a través de sus cuidados se contribuye a la recuperación oportuna del paciente, obteniendo una buena satisfacción de los usuarios al recibir un trato humanizado proporcionado por el personal de Enfermería, el cual puede verse afectado en el campo laboral por la alta demanda de pacientes que consultan a diario así como la falta de personal necesario según las áreas de atención.

Por lo que el equipo investigador se motivó a realizar ésta investigación con el propósito de describir la percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que reciben del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central de agosto a septiembre del año 2015.

El presente documento se ha estructurado por capítulos de la siguiente manera:

Capítulo 1: El planteamiento del problema, donde se describen resultados de estudios previos sobre la percepción del trato humanizado que proporciona el personal de enfermería, también contiene la situación problemática donde se plantean hechos relevantes actuales, relacionados con la variable en estudio

posteriormente se encuentra la formulación del problema, además presenta la Justificación en la cual se fundamenta la importancia, trascendencia, factibilidad de la investigación así como el propósito de la misma y sus beneficiarios.

Plantea el Objetivo General el cual está orientado a Describir la percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que tienen del personal de Enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, de igual manera los Objetivos Específicos los cuales guiaran el desarrollo de la investigación.

Capítulo 2: Marco Teórico en el cual se describen e interpretan las teorías relacionadas con la variable en estudio, adoptando para el mismo la teoría de la humanización del cuidado según Jean Watson.

Capítulo 3: Sistema de Hipótesis, el cual se conforma por una Hipótesis general, tres específicas y sus respectivas nulas las cuales son congruentes con los objetivos formulados y serán las que guiaran el proceso investigativo; presenta también la conceptualización de las misma, el esquema de sub-variables así como la Operacionalización de las variables en indicadores, los que han servido para la construcción del instrumento constituido por los componentes de la variable principal.

Capítulo 4: Describe el Diseño Metodológico de la investigación donde se detalla el tipo de estudio: el cual es descriptivo y transversal porque se estudiará la variable en determinado momento siendo éste en el periodo de Agosto a Septiembre de 2015, a realizarse en el Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador tomando como población el promedio de consultas diarias, que es igual a 150 proporcionadas a estudiantes Universitarios que demandan atención en centro de salud antes mencionado.

En este estudio se aplicarán los métodos: científico, lógico, análisis, síntesis y estadístico; es importante referir que se utilizará para la recolección de información la entrevista para determinar la percepción del trato humanizado que proporciona el personal de Enfermería.

Capítulo 5: Presentación, análisis e interpretación de resultados, es donde se exponen los resultados obtenidos en la investigación con sus respectivos análisis y comprobación de hipótesis.

Capítulo 6: en este capítulo se muestran las conclusiones y recomendaciones de la investigación, finalmente se presentan las fuentes de información consultadas que sustentan el presente estudio, así mismo el cronograma de actividades, el presupuesto y los respectivos anexos.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes del Problema

En siglos pasados los cuidados de enfermería eran ofrecidos por voluntarios con escasa formación, por lo general mujeres de distintas órdenes religiosas. Durante las Cruzadas por ejemplo algunas órdenes militares de caballeros también ofrecían enfermeras, y la más famosa era la de los caballeros hospitalarios (también conocida por los Caballeros de san Juan de Jerusalén).

En países budistas los miembros de la orden religiosa shanga han sido tradicionalmente los encargados de los cuidados sanitarios. En Europa la Enfermería fue considerada con frecuencia como una ocupación de bajo estatus adecuada sólo para quienes no pudieran encontrar un trabajo mejor, debido a su relación con la enfermedad y la muerte, y la escasa calidad de los cuidados médicos de la época.

“La Enfermería moderna comenzó a mediados del siglo XIX, siendo en el año 1836 que comenzó uno de los primeros programas oficiales de formación para las enfermeras en Alemania, a cargo del pastor protestante Theodor Fliedner. Por aquel tiempo otras órdenes religiosas fueron ofreciendo también formación de enfermería de manera reglada en Europa, pero la escuela de Fliedner es digna de mención por haberse formado en ella la reformadora de la Enfermería británica Florence Nightingale. Su experiencia le brindó el ímpetu para organizar la Enfermería en los campos de batalla de la guerra de Crimea y más tarde, establecer el programa de formación de enfermería en el hospital Saint Thomas de Londres”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Enfermería, proceso histórico de las ciencias de la salud. 28 de junio de 2013 última actualización. Historia de enfermería (Internet Blog). (Consultado el 12 de mayo de 2015).

La llegada de las escuelas de Enfermería de Nightingale y los heroicos esfuerzos y reputación de esta mujer transformaron la concepción de la Enfermería en Europa y establecieron las bases de su carácter moderno como profesión formalmente reconocida.

Con la explosión del conocimiento técnico en el campo de la salud después de la II Guerra Mundial, el personal de Enfermería ha comenzado también a especializarse en áreas particulares de asistencia sanitaria, estas incluyen áreas quirúrgicas, dentales, maternidad, psiquiatría y salud comunitaria. Dentro de cada una de estas especialidades se puede optar por una nueva especialización.

En la actualidad la Enfermería es la que se ocupa de los cuidados del enfermo y otros trabajos relacionados con la prevención y la salud pública. Esto abarca las funciones y los deberes a cargo de quienes han recibido formación y preparación en el arte y ciencia de la Enfermería, por lo general en colaboración con los médicos y otros profesionales sanitarios.

En la mayoría de los países se considera la Enfermería como profesión cualificada para la que se precisa un programa de formación previo al reconocimiento académico.

La formación, en la mayoría de países, dura tres años y comprende formación general en medicina y experiencia práctica trabajando con pacientes bajo la supervisión de enfermeras y enfermeros veteranos.

El nivel de la educación sanitaria requerida para una enfermera varía según los países. Al final de la formación, y antes de recibir la diplomatura o título, el estudiante de Enfermería tiene exámenes ante los organismos sanitarios o consejos de Enfermería, dependiendo de cada país.

Una vez obtenida la diplomatura o título se es libre de ejercer la profesión en cualquier país que reconozca las titulaciones, aunque muchos sólo reconocen las propias.

Muchas de las variadas obligaciones del personal de Enfermería son de naturaleza técnica, desde la toma de la tensión arterial hasta el manejo de sistemas de soporte vital en unidades de cuidados intensivos. Además el personal de Enfermería debe ser maestro, consejero y administrador, preocupado por la promoción y mantenimiento de la salud de los pacientes, así como por proporcionar los cuidados necesarios cuando éstos se encuentran enfermos.

El personal de Enfermería tiene funciones dependientes e independientes. Las primeras son aquellas que deben ser llevadas a cabo bajo las órdenes de un médico, e incluyen actividades como las de administrar medicación, vendar y curar heridas. Las funciones independientes son aquellas que el personal de Enfermería lleva a cabo bajo su propio juicio profesional. Entre estas obligaciones se incluyen el lavado de los enfermos, las posturas de los pacientes para prevenir contracturas articulares, la educación a los pacientes para que aprendan a curarse ellos mismo y la asesoría nutricional.

“En 1902, se inaugura en El Salvador el Hospital Rosales antes San Patricio, donde las responsables del cuidado de Enfermería eran las hermanas de la caridad de San Vicente de Paúl, quienes con profundo sentido cristiano cuidaban de ellos, sobresaliendo entre la congregación Sor María Teresa Lang, de origen Costarricense, que en el año 1918 concibió su idea de formar enfermeras con el grupo de Hijas de María.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Guadalupe tejada, febrero 2013 última actualización. Clases fundamentos de enfermería, historia de enfermería en el salvador (Internet Blog). (Consultado el 15 de mayo de 2015).

Esto dió origen a la primera escuela de Enfermería en el año de 1924, en el mismo nosocomio, el cual marca el inicio de la preparación formal y sistemática del personal de Enfermería, graduando la primera promoción de siete enfermeras en 1926.

Inicialmente las personas ingresaban careciendo de educación escolarizada, trabajaban de 12 a 14 horas diarias, eran preparadas por médicos, con escaso salario aportado por el patronato. En esta época se crea la Dirección General de Salud que absorbe al personal de Enfermería formado.

En 1927 los requisitos de ingresos se elevan al conocimiento de escritura, lectura y de las cuatros operaciones aritméticas, se aprueba el primer plan de estudio con una duración de tres años, estableciendo criterios de evaluación y normas administrativas, aunque el desempeño continua con la higiene, comodidad del paciente, curación y aplicación de vendajes.

A partir de 1930 la profesión da un mayor rol en la atención hospitalaria, se introduce mejoras técnicas administrativas en el plan de estudio y se eleva el requisito a sexto grado, obteniendo el título de Enfermera Hospitalaria.

En 1935 se funda la escuela de enfermeras Visitadoras y Visitadoras Social; siendo su accionar en la atención sanitaria, higiene de viviendas de obreros y campesinos de escasos recursos.

En 1937 se fusiona la escuela del Hospital Rosales y la de enfermeras visitadoras por lo que se modifica el plan de estudio, y nace la formación de Auxiliares de Enfermería.

En 1944 en la Dirección General de Sanidad, se crea la Dirección del Servicio de Enfermería, cuyas funciones se perfeccionaron hasta llegar a establecer lineamientos técnicos administrativos en la formación y práctica, así mismo regular el servicio de Enfermería a nivel nacional.



En 1950 se abre la Escuela Nacional de Enfermería de San Salvador, en 1952 la de Santa Ana y en esa misma fecha la Escuela de Capacitación Sanitaria además se instituye el servicio social obligatorio y se inaugura los cursos de Auxiliares de Enfermería. Posteriormente a finales de los años sesenta una Enfermera laica ocupa la jefatura del departamento de Enfermería del Hospital Rosales.

En 1978 el Ministerio de Educación de El Salvador reconoce los estudios de la formación de los enfermeros egresados de las escuelas nacionales de enfermería con el nivel no universitario. En 1985 es aprobada la Licenciatura en Enfermería en la Universidad de El Salvador en la Facultad de Medicina surgiendo como una necesidad por elevar el grado de profesionalización, formando recursos con amplios conocimientos para un cuidado sensible, basado en el respeto y valores profesionales; preparados a demás para el trabajo en equipo interdisciplinario y para la oferta de cuidados en Enfermería en entornos variados.

En 1989 se cierran definitivamente las Escuelas Nacionales de Enfermería y surgen entidades privadas formadoras de recursos de Enfermería. Cabe referir que dentro del marco de modernización del Estado se da la reforma educativa en 1996 que reguló los grados y períodos de formación de Enfermería en: Técnico, Tecnólogo y Licenciatura, así mismo la existencia de Universidades e instituciones de estudios superiores no universitarios para ofrecer dichos grados académicos, la Universidad de El Salvador continúa formando exclusivamente licenciados.

En la actualidad grupos de profesionales de enfermería pertenecientes a la unidad de Enfermería del Ministerio de Salud, Asociación Nacional de Enfermeras Salvadoreñas e Instituciones Educativas conforman el comité de Formadores de Recursos Humanos de Enfermería de El Salvador (CFREES), a fin de fortalecer y apoyar los procesos de formación de este personal.

Una de las Instituciones educativas formadoras de profesionales de Enfermería es la Universidad de El Salvador (UES) la cual fue fundada el 16 de febrero de 1841. El decreto respectivo fue emitido por la asamblea constituyente que por esa fecha fue instalado y fue firmado por Juan José Guzmán, diputado presidencial, y los diputados secretarios Leocadio Romero y Manuel Barberena. La orden de ejecútese fue firmada por Juan Lindo (cuyo nombre completo era Juan Nepomuceno Fernández Lindo Zelaya), quien gobernó el país, en su carácter de jefe provisorio de Estado, del 7 de enero de 1841 al 1 de febrero de 1842.

La ejecución del decreto de fundación estuvo a cargo del jefe de sección encargado del Ministerio de Relaciones y Gobernación, quien dispuso su impresión, publicación y circulación.

"La UES inicio sus actividades hasta 1843, impartiendo matemáticas puras, lógica, moral, metafísica y física general. No fue sino hasta 1880 que se subdividió en facultades, algunas de las cuales desaparecieron con el correr del tiempo, mientras que otras nuevas fueron creadas."<sup>3</sup>

Como parte fundamental de la universidad de el salvador se encuentra la secretaria de Bienestar Universitario, la cual se crea en 1963 como un apoyo al desarrollo personal, académico y profesional de cada uno de los estudiantes, docentes y personal administrativo pertenecientes a la Universidad de El Salvador, para este tiempo fue denominado como Bienestar Estudiantil, ofreciendo sus servicios profesionales médicos y de Enfermería, así como la ejecución de nuevos programas, proyectos y eventos socioculturales y Médicos, de acuerdo a las diversas necesidades que existen dentro del Campus Universitario en el ramo de la salud. En sus inicios todos sus servicios eran gratuitos, pero de esta forma el personal materiales y equipo no cubrían con la

---

<sup>3</sup> / Texto preparado con ocasión del 156° aniversario de la Universidad de El Salvador por el instituto de estudios históricos, antropológicos y arqueológicos ( IEHAA), San Salvador El Salvador en el año 1997.

demanda que se presentaba, fue así como surge la idea de pedir una colaboración de un colón (\$0.12) por consulta o servicio brindado desde 1993, lo que servía para la compra de material y equipo de las diferentes áreas del centro de salud de Bienestar Universitario.

En septiembre del año de 1999, el Director gestiona proporcionar atención a la población universitaria a través del programa "Sistema de Monitoreo, Evaluación y Vigilancia Epidemiológica del VIH SIDA (SUMEVE) con el objetivo de brindar consejería en educación y prevención del VIH –SIDA y a la vez realizar pruebas completamente gratis.

El 06 de septiembre de 2010 fue aprobado por el Consejo Superior Universitario, el proyecto denominado "Refundación y propuesta de administración del Comedor Universitario". Iniciando su funcionamiento el mes de marzo del año 2011.

## 1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Clínica de Bienestar Universitario depende de la vicerrectoría administrativa la cual está conformada por un centro de salud que cuenta con tres licenciados en enfermería dos permanentes y un recursos temporal proporcionando atención en los horarios de lunes a viernes de 7am a 5pm sin cerrar al medio día , una clínica empresarial del ISSS (Instituto Salvadoreño del Seguro Social) de la Universidad de El Salvador, que atiende solo a empleados de la Universidad de El Salvador la cual cuenta con un auxiliar en enfermería y un médico general, además cuenta con una clínica de atención al deportista la cual proporciona atención a hombres y mujeres de 18 a 65 años de edad exclusivamente deportistas en horarios de lunes a viernes de 8am a 4 pm. El cual está ubicado entre la imprenta y la facultad de química y farmacia lindando al sur con la entrada de la misma facultad.

Cuenta con varias especialidades médicas como: Ginecología, Urología, Ortopedia, Medicina Interna y Dermatología, Psicología, que son brindadas en horarios rotativos, atendiendo a un promedio de 150 a 200 pacientes diarios.

La secretaria de Bienestar Universitario incluye dentro de su estructura organizativa las siguientes áreas: área de Enfermería que incluye una estación y Área de curación y toma de signos vitales, Fisioterapia, Laboratorio Clínico, Consultorios Médicos, Nutrición, Consultorios de clínica empresarial del ISSS (instituto Salvadoreño del Seguro Social), Administración general, Contabilidad Colecturía, Archivo clínico, Unidad de trabajo social y psicología.

Además cuenta con los programas de Atención a la mujer el cual incluye toma de Citología y Planificación Familiar, Atención Psicopedagógica, Programa de Tuberculosis que incluye la estrategia TAES ( Tratamiento Estrictamente Supervisado) en colaboración con Unidades de Salud, Programa de VIH (Virus

de Inmunodeficiencia Humana), Programa de Salud Sexual y Reproductiva y Programa de estudiantes y trabajadoras embarazadas.

Es necesario hacer referencia que en su mayoría la población estudiantil es la que recibe atención directa principalmente del profesional de enfermería, que es quien se encarga de realizar la selección, preparación, ubicación y orientación del paciente dentro de las instalaciones de Bienestar Universitario; además de actividades como: curaciones, cumplimiento de medicamentos por las diferentes vías, terapias respiratorias, toma de electrocardiogramas, retiros de puntos, esterilización de material, y auxiliar al médico en diferentes procedimientos. Los recursos de enfermería se encuentran distribuidos de la siguiente manera, tres Licenciados en Enfermería incluida el jefe de enfermería asignados para la atención de la Clínica de Bienestar Universitario y un recurso para atención de la Clínica del Deporte.

Con lo antes expuesto se evidencio que el personal de enfermería es quien tiene mayor acercamiento con la población usuaria de los servicios de Bienestar Universitario por tal razón la importancia de que se aplicasen los principios como base del cuidado que se presta, desarrollar la comunicación, el respeto y trato humanizado en todo momento al dar la atención, además debe de tomar en cuenta la dotación de recursos ya que es parte fundamental para proporcionar cuidados oportunos y con calidad y calidez.

Existen previas investigaciones realizadas a nivel internacional sobre el cuidado humanizado, en las que se denotaba que los usuarios en su mayoría perciben un trato humanizado por parte de los profesionales de enfermería sin embargo, según una de las investigaciones que se realizó recientemente a nivel nacional por parte de estudiantes de la Universidad Evangélica de El Salvador que fue enfocada en el tema percepción de los pacientes sobre trato humanizado por enfermería y su influencia en la recuperación del paciente, en la cual los resultados reflejaron que los usuarios no perciben el trato humanizado a través

de su respuesta ya que el trato que reciben por parte del personal de enfermería no influye directamente en su recuperación y su tiempo de hospitalización.

Al indagar en una previa investigación realizada con estudiantes que consultaron en Bienestar Universitario sobre la percepción del trato humanizado por parte del personal de enfermería que labora en el centro de salud antes mencionado se obtuvo en su que el 58% de los encuestados no perciben trato humanizado por parte del profesional de enfermería, más sin embargo el 42% si percibía trato humanizado, de dichos resultados surgió la importancia de realizar la investigación.

### **1.3 FORMULACIÓN DE PROBLEMA**

De la situación antes planteada se derivó el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que reciben por el personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central de agosto a septiembre del año 2015?

## 1.4 JUSTIFICACION

En años anteriores la Organización Mundial para la salud se encargó de realizar estudios acerca del trato humanizado que los pacientes reciben por parte del personal de salud como elemento importante para su recuperación.

Teniendo en cuenta que el trato humanizado es uno de los aspectos fundamentales tanto en el cuidado como en la atención que se les proporciona a los usuarios en los centros de salud, es importante que este vaya inmerso en cada una de las etapas del primer nivel de atención, las cuales son promoción, prevención, curación y rehabilitación.

Es importante agregar que el centro de salud de Bienestar Universitario, fue creado con el objetivo de que se proporcionara atención primaria en salud con calidad, calidez y humanismo a todos los estudiantes de la Universidad de El Salvador.

Por lo anteriormente expuesto se consideró de gran relevancia la investigación ya que permitió indagar la opinión de los usuarios respecto al trato humanizado que recibieron por parte del personal de enfermería de Bienestar Universitario así como el trato con calidez y la aplicación de ciertos valores éticos y morales como lo son el respeto y la empatía que son fundamentales en el accionar de enfermería ya que este no solo se basa en el cuidado físico si no también en la parte emocional del usuario al momento de brindarle la atención. Estos aspectos se consideraron de gran importancia para el estudio de la investigación a fin de poseer bases reales que permitieran dar respuesta al objetivo de dicho centro de atención, el cual es proporcionar atención primaria en salud con calidad, calidez y humanismo a todos los estudiantes de la Universidad de El Salvador, aspecto que hizo que la investigación fuese relevante, novedosa y trascendente.

Contribuyendo a la verificación de la motivación de los usuarios a la búsqueda de los servicios ofertados de la clínica de Bienestar Universitario.

Cabe mencionar que para realizar la investigación fue factible que se contara con una docente que proporcionara asesoría técnica, metodológica y de fácil acceso para el equipo investigador al lugar en estudio y viable ya que se contó con los recursos económicos, tecnológicos y fuentes de información para realizar el estudio en mención; además se realizaron las gestiones pertinentes con autoridades del centro de salud de Bienestar Universitario para la recolección de la información requerida.



## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo General**

Describir la percepción de los usuarios sobre si el trato que reciben del personal de Enfermería es humanizado al demandar los servicios de salud en la Clínica de Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central de Agosto a septiembre de 2015.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

**1.5.2.1. 1** Identificar la percepción de los usuarios sobre el trato humanizado con calidez que reciben del personal de Enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

**1.5.2.2** Verificar la percepción de los usuarios sobre el trato humanizado con respeto que reciben del personal de Enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador Región Central.

**1.5.2.3** Indagar la percepción de los usuarios acerca del trato humanizado con empatía que reciben del personal de Enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

## II. MARCO TEORICO

### 2.1 Percepción

Diferentes definiciones son las que se relacionan con la percepción y el trato humanizado es así que, se considera el concepto de percepción como el que se basa en un proceso mental del ser humano que le permite organizar de una forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior para poder tener conciencia de lo que le rodea. (Carolina Martínez y otros. Percepción del Cuidado Humanizado en pacientes que ingresan al servicio hospitalización de urgencias de ginecoobstetricia del año 2013).

Basado en la calidad de atención de Enfermería la percepción se define cómo:

“Obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo”<sup>4</sup>

Por lo tanto es aceptable que la percepción es uno de los aspectos más importantes por parte de los usuarios debido a que son ellos quienes reciben el trato por parte del personal de enfermería.

Otro de los términos que juega un papel importante es el de “trato” según Collins Spanish Dictionary, 2005, es la manera de actuar, de comportarse o de proceder una persona en su relación con los demás.

Ahora bien una de las palabras claves que va de la mano con el término anterior, es la humanización ya que este se enfoca en tratar a la persona con el

---

<sup>4</sup> Diccionario Definición; abc, en línea, {Accesado el 25 de mayo de 2015}. 2007-2015. disponible en: [Http://www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)

debido respeto y dignidad que se merece, al mismo tiempo adquiriendo características más humanas y amables, tener conciencia de la persona misma, aplicando los diferentes valores que como seres humanos se posee.

Con relación a lo anterior, unidos los dos términos conforman un nuevo concepto el cual es el trato humanizado el cual se basa en “tratar con dignidad a la persona y todo lo que ello representa como es el respeto, reconocimiento del valor intrínseco de la persona.”<sup>5</sup>

El ser tratado con dignidad y respeto por parte de otras personas demuestra la calidad de un buen trato humano; en relación con enfermería el ser tratado con amabilidad y respeto ante la espera larga de una consulta demuestra a los usuarios un buen trato humano sin distinciones de edad, sexo, color de piel y creencias.

Se puede decir que en conjunto los términos percepción del trato humanizado es la capacidad del individuo de sentir que recibe por medio de todos los sentidos, un cuidado de enfermería que denota interacción de conocimientos y principios, así como la calidez y el amor.

Uno de los términos más importantes aplicados no solo por el personal de enfermería, si no por todos los profesionales de salud es el humanización del cuidado en el cual las personas demuestran la sensibilidad y una actitud crítica y reflexiva aplicando los modelos teóricos que alimentan un cuidado con calidad, calidez y sensibilidad humana, permitiendo con esto un crecimiento como persona y profesional generando así mismo un impacto transformador.

En la investigación realizada por Claudia Rodas y otros, “Opinión de los Usuarios sobre la Calidad de Atención Directa. 2012”, menciona que existen dimensiones de la calidad entre ellas se destaca: la calidad humana a la que se refiere como: “la interacción con el paciente”, de acuerdo a esta dimensión, la

---

<sup>5</sup> /IBID Pag 20

percepción de una buena atención implica la interacción agradable, amable respetuosa, es decir aspectos relacionados con el trato que se proporciona al paciente.

Por otra parte tenemos el concepto de opinión según Diccionario de la Lengua Española 2005, es la idea, juicio o concepto que una persona tiene o se forma acerca de algo o alguien. Los usuarios juegan un papel muy importante en relación al cuidado de enfermería ya que son ellos quienes forman su opinión acerca del trato que reciben, y tienen la libertad de creerse un juicio propio.

Para la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León se define la calidad del cuidado como:

“Es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al paciente, e implica tanto el conocimiento de necesidades del paciente, planeación del cuidado para satisfacer las mismas, así como la eficiencia continua en la realización, y monitoreo, cuyo control y seguimiento continuo registra la eficiencia y eficacia del mismo cuidado de enfermería.”<sup>6</sup>

La calidad del cuidado puede verse desde dos posturas: la primera, el cuidado orientado a realizar actividades beneficiosas para otras personas y con otras personas, cuya relación está determinada principalmente por la responsabilidad que tiene una de ellas , generalmente la enfermera, de dar respuesta a otra persona y de satisfacer sus necesidades en salud; la segunda en la cual el cuidador ejerce el cuidado como una respuesta emocional que conlleva una preocupación por el otro y da importancia a la relación, al afecto, a la franqueza y a la atención de las necesidades de la persona a la que cuida.

---

<sup>6</sup> Licda Martínez Lozano, Rosalinda, La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, Universidad autónoma de nuevo león, facultad de enfermería, México, Febrero 1998.

En el entorno laboral de Enfermería no basta solo proporcionar un buen trato al paciente o proporcionar una atención de manera humanista y con calidad. En relación al buen trato existen algunos aspectos que son de mucha importancia tomar en cuenta entre los cuales tenemos:

**Valores:** Los valores son fundamentales en nuestro entorno social, partiendo desde su base en el núcleo familiar para la formación y consolidación del ser humano. El fomento a cada uno de los valores obedece a un constante reforzamiento para su pleno cumplimiento en todos y cada uno de los ámbitos de nuestra vida

**Calidez:** es el cariño, amabilidad y afecto que muestran las personas por los demás. Calidez significa calor, lo cual se traduce en un ambiente alegre y cordial en las relaciones interpersonales.

**Empatía:** es la capacidad de relacionarse con los sentimientos y las emociones del otro, ponerse en su lugar y pensar qué puede estar sintiendo, es el sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra, una persona empática percibe las necesidades y los estados de ánimo a través de su tono de voz, de su lenguaje postural, sus gestos. Es capaz de reconocer su angustia, sus miedos, aunque no necesariamente ha de tener su mismo punto de vista.

**Respeto:** significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, y repugna la calumnia y el engaño, el respeto exige un trato amable y cortés es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía de transparencia.

Tono de voz: depende de los diversos sentimientos o emociones que la persona tiene así como el tono o la fuerza de voz dependen del disgusto de una persona que se puede reflejar al momento de haber interacción entre paciente–enfermera.

Forma de mirar: existen diferentes maneras de mirar u observar a las personas de tal manera que se refleje o que se transmita cariño, alegría compasión o felicidad u otros de tal manera que se emita alguna señal en el instante de atender al usuario.

Amabilidad: es hablar de la actitud amable con la que una persona atiende a otra en un momento dado.

De igual manera el medio ambiente es otro factor que está dentro del entorno y por ello en relación a él se puede decir que: “Es el espacio en el cual tiene lugar algún tipo de intercambio natural que hace posible en el la vida”<sup>7</sup> es decir que incluye todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable influyendo de manera directa debido a que el ser humano es un ser de adaptación que debe ser consciente de la influencia que ejerce sobre él. “Entre los cuales están los siguientes”.<sup>8</sup>

Calor: en este sentido se busca que las condiciones ambientales presentes sean esenciales para que el ambiente sea fresco y libre de contaminación que permita un equilibrio entre el frío y el calor para el óptimo bienestar del paciente.

La Luz: es importante que el personal de enfermería tenga luz suficiente y apropiada para el desempeño del trabajo. Además, se debe procurar que la luz no produzca un efecto deslumbrante en la habitación.

La Ventilación: demuestra cierto reconocimiento de la importancia del

---

<sup>7</sup> Enfoque. Revista Científica de Enfermería. Vol. VIII, Nº3. Componentes esenciales de la salud ambiental en la unidad de cuidados intensivos, basada en la teoría de Florence nightingale pág. 28, Julio – Diciembre 2010.

<sup>8</sup> /IBID pág. 17

componente ambiental como ayuda para la recuperación del paciente, el sistema de circulación de aire en los centros de salud deben ser controlados adecuadamente para evitar transmisiones de carácter nosocomial.

Higiene: la adaptación de medidas simples como el espacio adecuado entre cada paciente así como la higiene del establecimiento de salud tales como: el piso, consultorios, áreas de procedimientos, baños sanitarios son medidas preventivas para evitar cualquier alteración en el ambiente del paciente.

Ausencia de ruido: el ruido innecesario crea inquietud, perjudica al paciente en mucho mayor grado que el ruido necesario. Mantener un ambiente tranquilo, libre de ruidos innecesarios permite a los pacientes disminuir el estrés y la ansiedad ante la espera de la consulta.

El ruido innecesario y la necesidad de tranquilidad del paciente, son aspectos conceptuales que deberían ser evaluados y controlados por el personal de enfermería. En este sentido, el personal debe evitar el ruido creado por actividades físicas, ya que puede perjudicar al paciente.

Por tal razón es de importancia hacer referencia de ellos ya que se menciona anteriormente que son los elementos que proporcionan comodidad al usuario al momento de que se le brinda la atención en un espacio determinado y así mismo facilitar o hacer agradable las intervenciones de enfermería con el usuario, es por ello que el accionar de Enfermería se fundamenta en una sólida base científica; que le ayuda a identificar problemas y a tomar decisiones para resolverlas. Son innumerables los principios que sirven para guiar la práctica de Enfermería y proporcionar una atención de calidad los cuales llevan a desarrollar de una forma práctica las definiciones de los términos descritos anteriormente.

La misión y formación de la enfermera o enfermero han ido variando en el tiempo, de acuerdo al desarrollo científico, tecnológico y la demanda de la sociedad.

## **2.2 Principios de enfermería**

Enfermería se guía por principios propios de la disciplina, que contribuyen a lo que debe hacerse, y constituyen una guía de acción para propiciar un trato humanizado de acuerdo al resultado que se quiere obtener, estos principios son los siguientes:

**Respetar la individualidad de las personas:** se debe de tomar en cuenta que toda persona debe ser comprendida por el personal de enfermería, ya que se considera importante que entienda el impacto que provoca el trato que se proporciona y como incide en su salud, por lo mismo se debe ver como un miembro individual en la sociedad el cual tiene derechos, privilegios y libertades que deben respetarse.

**Satisfacer las necesidades fisiológicas del usuario:** el personal de enfermería debe tener habilidades, para proteger a los usuarios limitados de ayudarse a sí mismos, y dar atención según prioridad, a través de la satisfacción oportuna y eficaz, para prevenir complicaciones agregadas a la enfermedad y disminuir el riesgo al que está sometido y lograr su pronta recuperación

**Proteger al usuario de agentes externos que causen enfermedad:** se debe de tomar en cuenta todas las medidas necesarias para disminuir o eliminar del medio ambiente agentes físicos, químicos o microbiológicos que causan enfermedad.



**Contribuir a la recuperación pronta de la salud del usuario de manera que pueda incorporarse a la sociedad:** Son todas las acciones que el personal de enfermería realiza para lograr una pronta recuperación tanto del equilibrio físico y psicosocial del usuario de una manera óptima, se debe aumentar la capacidad del usuario y su familia por medio de la enseñanza todas aquellas acciones que el personal de enfermería realiza para lograr una pronta recuperación.

Cuando todos estos principios son aplicados en la atención de enfermería podemos obtener por parte del paciente una plena satisfacción término que se refiera a: “un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral. Diferentes regiones del cerebro compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud.”<sup>9</sup> Es decir que el paciente se sienta confortable y pleno de recibir una atención de calidad y calidez por parte del personal de Enfermería dejándolo motivado para buscar nuevamente el servicio necesitado.

### **2.3 TEORIA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON**

Jean Watson destacada teórica contemporánea de enfermería, inició su carrera de enfermería en la Escuela de Enfermería Lewis Gale y finalizó sus estudios de pregrado en 1961. Continuó su formación y obtuvo un Bachelor of Science en Enfermería en 1964 en el Campus de Boulder, una maestría en Salud Mental y Psiquiatría en 1966 en el Campus de Ciencias de la Salud y un doctorado en Psicología Educativa y Asistencial en 1973 en la Graduate School del Campus de Boulder.

Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como

---

<sup>9</sup> Definición. DE {sede web}. Definición. DE WordPress; 2008 {2015; acceso el 06 de Junio de 2015}. Definición de satisfacción {una pantalla}. Disponible en: <http://definicion.de/satisfaccion/>

relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Lo anterior le permitió a Watson la articulación de sus premisas teóricas, conjuntamente con las premisas básicas de la ciencia de la enfermería, según la cita Walker:

**Premisa 1.** “El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos correspondientes.

**Premisa 2.** “La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera persona y paciente persona”. El grado de comprensión es definido por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona conjuntamente con su rol.

**Premisa 3.** “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado.

Las premisas básicas expuestas son un reflejo de los aspectos interpersonales, transpersonales, espirituales de su obra, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana y, proporcionan el fundamento para el desarrollo ulterior de su teoría:

- Las emociones y la mente de una persona son las ventanas de su alma.
- El cuerpo de una persona está limitado en el tiempo y el espacio, pero la mente y el alma no se limitan al universo físico.
- El acceso al cuerpo, a la mente y al alma de una persona es posible siempre que la persona sea percibida como una totalidad.
- El espíritu, lo más profundo de cada ser, o el alma de una persona existe en él y para él.
- Las personas necesitan la ayuda y el amor de los demás.
- Para hallar soluciones es necesario encontrar significados.
- La totalidad de la experiencia en un momento dado constituye un campo fenomenológico.

#### Conceptos de Metaparadigma de Enfermería en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Persona. Desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente – cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe conceptualmente el gestalt, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

Medio ambiente. Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. El campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado).

Salud. De acuerdo con Watson, la salud tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado”.

Enfermería. La enfermería está centrada en relaciones de cuidado transpersonales. “Para Watson la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta”.

Watson define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la autocuración.

#### Conceptos de la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Los conceptos de la teoría de Jean Watson: Interacción enfermera paciente, campo fenomenológico, relación transpersonal de cuidado y momento de cuidado están emergiendo, aún estos conceptos necesitan ser definidos más claramente, esto es quizás por la naturaleza abstracta de los conceptos que ha hecho este modelo difícil para evaluar.

#### Interacción enfermera paciente

El ideal moral de enfermería es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana. El cuidado humano involucra valores, voluntad y un compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y consecuencias. Al ser considerado el cuidado como intersubjetivo, responde a procesos de salud enfermedad, interacción persona medio ambiente, conocimientos de los procesos de cuidado de enfermería, autoconocimiento, conocimiento del poder de sí mismo y limitaciones en la relación de cuidado. Ella conceptualiza el

cuidado como un proceso interpersonal, entre dos personas, con dimensión transpersonal (enfermera paciente).

### Campo fenomenológico

El cuidado inicia cuando la enfermera entra en el campo fenomenológico del paciente (marco de referencia de la persona, realidad subjetiva compuesta en su totalidad por la experiencia humana) y responde a la condición del ser del paciente (espíritu, alma) de la misma manera que el paciente expone sus sentimientos subjetivos.

### Relación de cuidado transpersonal

El cuidado transpersonal es una unión espiritual entre dos personas que trasciende “persona, tiempo, espacio e historia de vida de cada uno”.(13) Esta trascendencia permite a ambos el paciente y la enfermera entrar en el campo fenomenológico del otro.

Para Watson (1999), la relación de cuidado transpersonal se caracteriza por:

- El compromiso moral de la enfermera de proteger y realzar la dignidad humana así como el más profundo/más alto yo.
- El conocimiento del cuidado de la enfermera transmitido para conservar y honrar el espíritu incorporado, por lo tanto, no reducir a la persona al estado moral de un objeto.

Esta relación describe cómo la enfermera va más allá de una evaluación objetiva, mostrando preocupación (interés) hacia el significado subjetivo y más profundo de la persona en cuanto a su propia situación de salud.

El término “transpersonal” quiere decir ir más allá del propio ego y del aquí y ahora, pues permite alcanzar conexiones espirituales más profundas en la promoción de la comodidad y la curación del paciente. Finalmente, el objetivo de una relación transpersonal de cuidado corresponde a proteger, realzar, y conservar la dignidad de la persona, la humanidad, la integridad y la armonía interior.

La teoría de Watson proyecta una reverencia por las maravillas y misterios de la vida, un reconocimiento de la dimensión de la vida espiritual, y una fundamental creencia en el poder interno de los procesos de cuidado humano para producir crecimiento y cambio. Watson destaca el acto de ayuda de las personas para conseguir más autoconocimiento, autocontrol y disposición para la autocuración independientemente de la condición externa de salud.

#### Momento de cuidado

Según Watson, una ocasión de cuidado es el momento (el foco en el espacio y el tiempo) en que la enfermera y otra persona viven juntos de tal modo que la ocasión para el cuidado humano es creada. Ambas personas, con sus campos únicos fenomenológicos, tienen la posibilidad de venir juntos a una transacción humana a humano. Para Watson, el campo fenomenal corresponde al marco de la persona o la totalidad de la experiencia humana consistente en sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, consideraciones ambientales, y sentido/significado de las percepciones de uno mismo –todas las cuales están basadas en la historia pasada, el presente, y el futuro imaginado de uno mismo. No una simple meta para quien es cuidado, Watson insiste en que la enfermera, el dador de cuidado, también necesita estar al tanto de su propio conocimiento y auténtica presencia de estar en el momento de cuidado con su paciente.

En su primer libro *Nursing: The philosophy and science of Caring*, Watson expone los supuestos principales de la ciencia del cuidado de enfermería:

- El cuidado solo se puede demostrar y practica eficazmente de forma interpersonal.
- El cuidado está constituido por elementos asistenciales que satisfacen determinadas necesidades humanas.
- El cuidado efectivo promueve la salud y el desarrollo individual o de la familia.
- Las respuestas del cuidado aceptan a las personas no solo por lo que son sino por lo que pueden llegar a ser.
- Un entorno de cuidado posibilita el desarrollo de aptitudes a la vez que permite a la persona elegir la mejor opción para sí misma en un momento dado.

En base a las revisiones realizadas por Nelly Rivera y Álvaro Triana sobre la teoría del cuidado de enfermería humanizado planteadas por Jean Watson se elabora con el apoyo del departamento de enfermería y la clínica Country de Colombia el instrumento “percepción de comportamientos del cuidado humanizado de enfermería” (PCHE) el cual surgió a partir de la necesidad y motivación de describir la percepción que tiene el paciente hospitalizado acerca del cuidado brindado por el personal de enfermería.

El instrumento surge de los resultados de un estudio de postgrados de tipo cualitativo fenomenológico de Alvis y colaboradores, que investigó el fenómeno de la experiencia de recibir un cuidado de enfermería humanizado en un servicio de hospitalización, del cual se obtuvo por resultado la creación de nueve categorías que describen la experiencia de recibir cuidados de enfermería humanizados.

Instrumento de Percepción de Comportamientos del Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE).

<b>CATEGORIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTO DE CUIDADO HUMANIZADO</b>
Sentimientos del paciente	Ítem 1: hacen sentir al paciente como ser individual.
	Ítem 3: cuando explican algo, el paciente se siente informado.
	Ítem 4: cuando se dirigen a usted, se siente atendido.
	Ítem 43: cuando me atienden me siento satisfecho.
	Ítem 44: me siento agradecido cuando me atienden.
Características de la enfermera	Ítem 2: hacen empatía con usted.
	Ítem 5: son amables en el trato.
	Ítem 7: son eficientes en el desempeño de sus tareas,
	Ítem 8: son claras al comunicarse con usted.
	Ítem 9: le dan estímulos positivos.
	Ítem 46: su cuidado es comprometido y solidario.
Dar apoyo emocional	Ítem 10: le inspira confianza.
	Ítem 11: son una compañía durante los procedimientos médicos.
	Ítem 12: le dan tranquilidad
	Ítem 45: su cuidado es amoroso y delicado.
	Ítem 47: su atención se fundamenta en el apoyo



	emocional.
Dar apoyo físico	Ítem 6: hacen que el paciente se sienta bien físicamente.
	Ítem 13: lo miran cuando le hablan
	Ítem 14: le ayudan a disminuir el dolor físico.
	Ítem 30: atienden sus necesidades básicas (baño, eliminación, alimentación).
	Ítem 48: se esfuerzan por brindar comodidad física.
Cualidades del hacer de enfermería	Ítem 15: demuestran conocimientos y habilidades profesionales.
	Ítem 16: lideran el equipo de trabajo.
	Ítem 17: trabajan en equipo.
	Ítem 18: facilitan el dialogo.
	Ítem 20: le explican anticipadamente los procedimientos.
	Ítem 42: todas sus acciones buscan excelencia en el cuidado.
Proactividad	Ítem 21: se identifican antes de realizarle los cuidados.
	Ítem 22: responden a sus preguntas.
	Ítem 24: dan instrucciones sobre su cuidado.
	Ítem 34: le ayudan con la información para que pueda tomar decisiones.
	Ítem 39: lo animan para que llame si tiene problemas.

Empatía	Ítem 25: mantiene una relación cercana con usted.
	Ítem 26: le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.
	Ítem 27: establecen una relación agradable con usted.
	Ítem 28: lo escuchan atentamente.
	Ítem 41: se ponen en su lugar para comprenderlo.
	Ítem 49: tienen facilidad para acercarse a usted.
Priorizar al ser cuidado.	Ítem 29: se muestran respetuosos.
	Ítem 32: lo ponen en primer lugar.
	Ítem 33: lo llaman por su nombre.
	Ítem 35: respetan sus decisiones.
	Ítem 36: le respetan su intimidad.
	Ítem 50: ante cualquier eventualidad, primero la persona.
Disponibilidad para la atención.	Ítem 19: hacen seguimiento frecuente al paciente.
	Ítem 23: le dedican tiempo.
	Ítem 31: administran el tratamiento ordenado a tiempo.
	Ítem 37: responden con rapidez al llamado.
	Ítem 38: identifican sus necesidades.
	Ítem 40: le importa su estado de ánimo.

Fuente: Avances de enfermería, pagina web  
<http://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/12900/13660>

### III. SISTEMA DE HIPOTESIS

#### 3.1 Hipótesis General

Perciben los usuarios trato humanizado por parte del personal de enfermería al demandar los servicios de salud en la Clínica de Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central de agosto a septiembre de 2015.

#### 3.2 Hipótesis Específicas

**He1:** EL 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con calidez por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

**He2:** EL 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con respeto por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

**He3:** EL 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con empatía por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

#### 3.3 Hipótesis Nulas

**Ho1:** EL 80% de los usuarios no perciben un trato humanizado con calidez por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

**Ho2:** EL 80% de los usuarios no perciben un trato humanizado con respeto por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

**Ho3:** El 80% de los usuarios no perciben un trato humanizado con empatía por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

### **3.4 VARIABLES**

#### **3.4.1 conceptualización de variable principal.**

Percepción de trato humanizado

Capacidad de recibir por medio de todos los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones de la actuación con principios científicos y valores éticos y morales del profesional de enfermería en la interacción enfermera paciente durante el cuidado con el objetivo de mejorar y preservar la dignidad humana.

### 3.4.2 Operacionalización de variables

**He1:** EL 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con calidez por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Percepción sobre el trato humanizado con calidez.	Es la capacidad de recibir por medio de los sentidos el calor, cariño, amabilidad y afecto que muestra el profesional de enfermería en un ambiente cordial durante la atención proporcionada al usuario.	Es la manera de sentir del usuario por medio de las actitudes del profesional de enfermería un cuidado con gentileza y amor durante su accionar.	<ul style="list-style-type: none"><li>-Trato con amabilidad</li><li>- Muestra interés</li><li>- Comodidad</li><li>- Cordialidad y afecto</li><li>- Confianza</li></ul>

**He2:** EL 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con respeto por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Percepción sobre el trato humanizado con respeto.	Proceso mental del ser humano que le permite organizar de una forma significativa en el interior de sí mismo aquel sentimiento que le ofrece el personal de enfermería de reconocer sus derechos, su dignidad y abstinencia de ofenderle durante el cuidado que le brinda.	Es la capacidad intelectual de sentirse tratado como un ser único, haciendo valer sus intereses y necesidades recibiendo comprensión por parte del personal de enfermería sobre ideas y opiniones y que estas no irrespeten a los demás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mirar a los ojos cuando habla.</li> <li>-Respeta su intimidad.</li> <li>- Llamarlo por su nombre.</li> <li>-Respeta sus decisiones.</li> <li>-Tono de voz.</li> </ul>

**He3:** El 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con empatía por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Percepción sobre el trato humanizado con empatía.	Es la capacidad del individuo de sentir por medio de todos los sentidos aspectos positivos de otra, conociendo sus sentimientos y responder adecuadamente a sus necesidades.	Es la manera de demostrar una participación afectiva en los sentimientos de otra persona de tal manera que pueda ponerse en su lugar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener una relación cercana.</li> <li>- Comprensión y expresión de sentimientos.</li> <li>- Establecer una relación agradable.</li> <li>- Le escucha atentamente.</li> <li>- Le proporciona ánimo.</li> </ul>

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1 Tipo de estudio**

La investigación fue de tipo Descriptiva y Transversal.

Descriptiva: ya que permitió detallar la variable en estudio, determinando si existía trato humanizado por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central, y la prevalencia que este radica en dicho centro de atención.

Transversal: ya que se estudió la variable en un determinado momento que fue en el periodo de Agosto a Septiembre del año 2015, y no se realizó seguimiento posterior a los resultados de esta investigación.

### **4.2 Área de estudio.**

El estudio se realizó en la Clínica de Bienestar Universitario que pertenece a la Universidad de El Salvador, la cual está ubicada en el departamento de San Salvador sobre final avenida Mártires Estudiantes del 30 de junio y final 25 avenida norte; limitando al Norte con calle circunvalación, al Sur con calle san Antonio Abad y Autopista norte, y al Occidente con avenida Don Bosco.

### **4.3 Universo, población y muestra.**

**4.3.1 Universo y población:** Fue constituida por 150 Universitarios que consultaron en Bienestar Universitario, ésta población correspondió al promedio de consulta diaria que se realizan en el centro de salud antes mencionado.



**4.3.2 Muestra:** Estuvo representada por 108 universitarios que consultaron en Bienestar Universitario, dato que fue obtenido al aplicar la fórmula de poblaciones finitas la cual se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(n - 1) E^2 + Z^2 P \cdot Q}$$

**En donde:**

**n:** muestra

**N:** tamaño de la población.

**Z:** valor crítico de confianza con el cual se desea hacer la investigación equivale a  $1.96^2$  (95%).

**P:** proporción poblacional de ocurrencia de un evento (0.5%).

**Q:** proporción poblacional de la no ocurrencia (0.5%).

**E:** error muestral (0.05%).

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(n - 1) E^2 + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{(150-1) 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 150}{(149) 0.0025 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{144.06}{0.3725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{144.06}{1.3329}$$

$n = 108.08$  Estudiantes Universitarios.

A continuación se enuncian los criterios de inclusión y exclusión que se utilizaron para dicha muestra.

**Criterios de inclusión:**

1. Universitarios de ambos sexos que desearan participar en la investigación.
2. Que la atención que solicitaran fuese subsecuente.
3. Que fuesen estudiantes universitarios.

**Criterios de exclusión:**

1. Universitarios que no desearan participar en la investigación.
2. Que la atención que solicitaran fuese de primera vez.
3. Que fuese trabajador de la universidad.

**4.3.3 Muestreo.**

En la investigación el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Es importante mencionar que fue por conveniencia ya que se caracterizó por la selección de la muestra siguiendo con los criterios que se establecieron para los fines del estudio.

**4.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos.**

**4.4.1 Métodos.**

Para la realización de la investigación se aplicaron los siguientes métodos: Científico, Lógico, Análisis, Síntesis y Estadístico.

**Método Científico.**

Se utilizó este método ya que permitió estudiar el fenómeno en forma sistemática y secuencial a partir de la formulación del problema, interrelacionando las etapas y desarrollando un proceso confiable en la obtención de la información sobre el trato humanizado que recibieron los usuarios por parte del personal de Enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

**Método Lógico.**

Permitió llevar una secuencia congruente en el desarrollo de la investigación, durante las diferentes etapas, donde se inició con la planificación hasta llegar al procedimiento de recolección de datos, tabulación, análisis y presentación de resultados; así como las respectivas conclusiones.

**Método de Análisis.**

Este método permitió hacer un estudio particular de la información que se obtuvo de los indicadores que contribuyeron a medir la variable y así determinar cada uno de los componentes que caracterizaron la problemática, con el fin de comprender la variable que se estudió.

**Método de Síntesis.**

Este método facilitó la consolidación de todas las partes que se presentaron en el estudio, reunidas en su totalidad y que detallaron la información relevante en forma clara y precisa sobre la variable que se estudio, estableciendo conclusiones finales de la investigación y las respectivas recomendaciones.

**Método Estadístico.**

El estadístico que se aplicó fue el porcentual que facilitó el procesamiento, presentación de la información y el análisis de los datos que se obtuvieron.

#### 4.4.2 Técnicas.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, ya que ésta permitió recolectar la información directamente de los universitarios.

#### 4.4.3 Instrumentos.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual fue estructurado por cuatro apartados los cuales fueron: generalidades y tres sub variables de las cuales surgieron 13 preguntas todas elaboradas en forma cerrada, realizándose en septiembre de 2015.

#### 4.5 Procedimientos.

##### 4.5.1 Prueba Piloto.

Para la validación del instrumento de recolección de información se tomó 10% de la población en estudio, siendo estos los universitarios que demandaron atención y se aplicó en el periodo del septiembre del año 2015.

La recolección de la información de la prueba piloto se realizó de la siguiente manera:

NOMBRE DEL INVESTIGADOR	FECHA	TOTAL
	SEPTIEMBRE	
	21	
Flores Zaldaña, Jacqueline Liseth	4	4
Murcia Ancheta, Jesenia Rosmeri	4	4
Rosales Arbues, Alba Marina	3	3
<b>TOTAL</b>	11	

Dicha prueba permitió detectar la comprensión de las preguntas por parte de las unidades de análisis así como el tiempo requerido para ello, también permitió corroborar si dicho instrumento logro medir la variable que se estudió; posterior

a ello se realizó el análisis correspondiente y se realizaron las modificaciones que dicha prueba se generó.

#### 4.5.2 Plan de recolección de datos.

La recolección de la información se realizó en el periodo de agosto a septiembre de 2015, y se realizó por los investigadores mediante la siguiente distribución:

NOMBRE DEL INVESTIGADOR	FECHA			Total
	SEPTIEMBRE			
	25	28	29	
Flores Zaldaña, Jacqueline Liseth	12	12	12	36
Murcia Ancheta, Jesenia Rosmeri	12	12	12	36
Rosales Arbues, Alba Marina	12	12	12	36
<b>TOTAL</b>				108

#### 4.5.3 Plan de tabulación de datos.

La tabulación de la información se realizó haciendo uso de medios electrónicos a través de Microsoft Excel para ello se aplicó el estadístico porcentual facilitando la interpretación de los datos y análisis de los mismos.

La fórmula del estadístico porcentual fue la siguiente:

$$\% = \frac{Fi \times 100}{n}$$

En donde:

% = Porcentaje.

Fi = Número de veces que se repitió determinado valor de variable.

**100** = Es una constante.

**n** = Total de unidades de análisis que integro la muestra.

#### **4.5.4 Plan de análisis e interpretación de los datos.**

Los datos se presentaron en un cuadro simple, posterior a ello se realizó el estudio específico de cada uno de los datos obtenidos según variable seguido a estos se hizo la interpretación de los mismos.

A continuación se presenta el cuadro simple y se describe los elementos que lo integraron:

**CUADRO N° \_\_\_\_**  
**PREGUNTA**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
<b>TOTAL</b>		

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador 2015.

En donde:

**Pregunta:** nombre o título de aspecto que se indago

**Alternativa:** posible respuesta.

**Fr:** número de veces que se repitió un dato.

**%:** datos en términos porcentuales.

**Total:** sumatoria de la frecuencia según alternativas.

Posterior a la tabulación se realizó un análisis de resultados de forma individual, tomando como base los objetivos del estudio.

#### 4.5.5 Prueba de hipótesis.

Para la comprobación de las hipótesis se aplicó el método estadístico de la media aritmética el cual fue el más representativo de las medidas de tendencia central. La media aritmética de un conjunto de datos que se calculó sumando cada uno de los datos y dividiendo el total entre el total de la muestra.

Formula: 
$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

En donde:

**x** = media (elemento)

$\sum$  = suma de valores

**xi** = Variable

**n** = número de elemento total de la muestra

Al final si el porcentaje era mayor al 80% se aprobaba la hipótesis de trabajo y se rechazaba la hipótesis nula, y si el porcentaje era menor al 80% se aprobaba la hipótesis nula y se rechazaba la hipótesis de trabajo.

#### 4.6 Aspectos éticos de la investigación.

El deber ser de todo profesional de Enfermería, es partir de una base ética que está sustentada en principios y valores que le permitan orientar su práctica hacia la humanización en el trato con las personas, no obstante la investigación de igual manera se rigió por lo antes mencionado jugando un papel importante en el desarrollo de la misma; debido a que se aplicó a seres humanos y requirió de un análisis que condujo al respeto de sus derechos, valores y principios de la misma.

### **Autonomía**

Este principio se refirió a la capacidad que tiene la persona para ejercer independencia de otra y se representó en la investigación a través del consentimiento informado donde se fundamentó en no agravar la dignidad de las personas, también le dio a estos el derecho de decidir voluntariamente a participar en el estudio sin el riesgo de exponerse a represalias por no participar en la misma, así también estuvo en sus derecho de terminar con su participación en el momento que lo decidieran.

### **Beneficencia.**

En el estudio el investigador era responsable del bienestar físico, mental y social de las personas, por lo que las preguntas debieron formularse con sumo cuidado y que los participantes tuvieran la oportunidad de realizar preguntas, de igual manera se informó sobre los beneficios que se obtendrían de la investigación y que no se expondrían a actividades que comprometieran su integridad física y moral.

### **Justicia.**

Con este principio se garantizo a los participantes, un trato digno, libre de prejuicios o discriminación, que no existiría ningún tipo de riesgo para ellos y se tomó en cuenta todas las opiniones expresadas durante y después de su participación en el estudio manteniendo la confidencialidad de la información que se proporcionó.



**CAPITULO V**  
**PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**A.1 Generalidades**

**Cuadro N° 1**

Distribución porcentual respecto al sexo de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador.

<b>Alternativa</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Femenino	75	69.4%
Masculino	33	30.6%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador 2015.

Como lo muestran los datos del cuadro anterior se puede observar que con el mayor porcentaje está el sexo femenino con un 69.4%, seguido del sexo masculino con un porcentaje minoritario del 30.6%.

Por consiguiente el cuadro indica que el sexo femenino es el que predomina o demanda en mayor proporción la atención en salud en Bienestar Universitario y por ende son las que reciben en mayor cantidad los cuidados del profesional de enfermería.

## Cuadro N° 2

Distribución porcentual sobre la edad de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador.

<b>Alternativa</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
17-21 años	55	50.9%
22-26 años	42	38.9%
27-31 años	11	10.2%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador 2015.

El cuadro anterior refleja las edades en las cuales oscilan los usuarios que consultan en Bienestar Universitario demostrando que las edades entre 17-21 obtienen un 50.9% como porcentaje mayoritario, precedido de un 38.9% que son edades entre los 22-26 años de edad y por ultimo con un porcentaje menor de un 10.2% las edades entre los 27-31 años de edad.

Según lo reflejado en el cuadro anterior se puede observar que es mayor la demanda de búsqueda de atención en Bienestar Universitario los jóvenes entre las edades de 17-21 años de edad; no obstante las universitarios que menos asisten a Bienestar Universitario son entre las edades de 27-31 años.

## A.2 Percepción sobre el trato con calidez.

**Cuadro N° 3**

Distribución porcentual respecto a que si el personal de enfermería trata con amabilidad al usuario que consulta en Bienestar Universitario al momento de prestar sus servicios.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	99	92%
No	9	8%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador 2015.

Según el cuadro anterior se puede observar que un 92% de los usuarios de Bienestar Universitarios opinaron que si reciben un trato con amabilidad por parte del personal de enfermería, en un porcentaje menor del 8% manifiestan no recibir un trato con amabilidad.

Con lo anterior mencionado se puede analizar que en su mayoría los usuarios reciben un trato con amabilidad por parte del personal de enfermería demostrando que el personal de enfermería involucra en el ejercicio de su desempeño los valores, la voluntad y el compromiso para proporcionar la atención y mantener los cuidados con calidad y calidez.

#### Cuadro N° 4

Distribución porcentual relacionada al interés que demuestra el personal de enfermería al momento que el usuario acude a Bienestar Universitario de la Universidad de la Universidad de El Salvador.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	81	75%
No	27	25%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador 2015.

Los datos reflejados en el cuadro anterior muestran que en un porcentaje mayor del 75% que son los usuarios que acuden a Bienestar Universitario manifiestan que el personal de enfermería demuestra interés al momento que ellos acuden a Bienestar Universitario y el otro porcentaje minoritario del 25% opina que el personal de enfermería no demuestra interés.

Por lo tanto esto indica que la mayoría de los usuarios Universitarios si perciben interés por parte del personal de enfermería al momento que ellos demandan atención de tal manera que se puede percibir un compromiso moral por la atención que el personal está proporcionando de tal manera que se conserve y proteja la dignidad del usuario.

### Cuadro N° 5

Distribución porcentual respecto a la comodidad que proporciona el personal de enfermería a los usuarios.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	88	81.5%
No	20	18.5%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador, San Salvador 2015.

Los datos del cuadro anterior señalan que con un porcentaje mayor de 81.5% los usuarios opinan que el personal de enfermería si les proporciona comodidad en Bienestar Universitario y con un porcentaje menor del 18.5% quienes manifiestan que el personal de enfermería no proporciona comodidad.

Por consiguiente se puede concluir que la mayoría de los usuarios que acuden a Binestar Universitario manifiestan que el personal de enfermería si brinda comodidad al momento en que ellos acuden o demandan atención, logrando que el usuario se sienta bien al momento de la atención y se mantenga como base una atención con calidad y calidez.

### Cuadro N° 6

Distribución porcentual respecto a que si el personal de enfermería muestra cordialidad y afecto durante la atención a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	92	85.2%
No	16	14.8%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

Como se puede observar en el cuadro anterior hay un porcentaje mayor de 85.2% que son los usuarios que opinan que el personal de enfermería si muestra cordialidad más un 18.4% que es el porcentaje minoritario manifiesta que el personal de enfermería no muestra cordialidad.

Por lo tanto se puede analizar que la mayoría de los usuarios universitarios manifiestan que el personal de enfermería si es cordial al momento que ellos acuden a Bienestar Universitario, de tal manera que se mantiene una relación afectiva al momento de la atención traduciéndolo en un ambiente agradable, teniendo como base los valores que son fundamentales para mantener un trato humanizado.

### Cuadro N° 7

Distribución porcentual respecto a que si el personal de enfermería inspira confianza a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	90	83.3%
No	18	16.7%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

Según los datos obtenidos se puede reflejar que un 83.3% de los usuarios revela que el personal de enfermería si les inspira confianza más un 16.7 opina que el personal de enfermería no les inspira confianza.

A lo cual podemos añadir que la mayoría de los usuarios universitarios que acuden a Bienestar Universitario si perciben que el personal de enfermería les inspira confianza al momento en que se les proporciona la atención de tal manera que se puede mencionar que el personal se basa en la teoría de enfermería logrando comprensión entre usuario y enfermera manteniendo la atención con calidad y calidez.

### A.3 Percepción sobre el trato con respeto.

**CUADRO N° 8**

Distribución porcentual respecto a que si el personal de enfermería mira a los ojos al usuario cuando este le habla.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	67	62%
No	41	38%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

En los resultados anteriores se puede observar que un 62% de los usuarios refiere que el personal de enfermería si mira a los ojos y un 38% manifiesta que el personal de enfermería no lo mira a los ojos cuando este le habla.

En relación a lo anterior se puede mencionar que la mayoría de los usuarios que acude o demanda atención en Bienestar Universitario manifiesta que el personal de enfermería si mira a los ojos cuando ellos le hablan, lo cual nos lleva a mencionar que de esta manera el personal mantiene un entorno agradable con el usuario de tal manera que se proporciona una atención humanística y con calidad.



### CUADRO N° 9

Distribución porcentual sobre si el personal de enfermería respeta la intimidad de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario en el momento requerido.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	103	95.4%
No	5	4.6%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

Los datos reflejados en el cuadro anterior muestran que un 95.4% de los usuarios manifiesta que el personal de enfermería respeta su intimidad y en un porcentaje menor del 4.6% opinan que no se les respeta su intimidad.

Con lo anterior se puede evidenciar que la mayoría de los usuarios universitarios manifiestan que el personal de enfermería respeta su intimidad al momento en que ellos acuden a Bienestar Universitario, por lo tanto es importante recalcar que el personal de enfermería si cumple o mantiene el primer principio de enfermería que son la base por los cuales se rige la profesión con el fin de dar una atención con calidad y calidez al usuario.

## CUADRO N° 10

Distribución porcentual respecto a si el personal de enfermería llama por su nombre a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	88	81.5%
No	20	18.5%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

De acuerdo a los resultados se identificó que un 81.5% de los usuarios consideran que el personal de enfermería los llama por su nombre cuando acuden a Bienestar Universitario y un 18.5% de los entrevistados opino que no los llaman por su nombre al momento que acuden a dicho centro, lo cual indica que la mayoría de los usuarios perciben el respeto por parte del profesional de enfermería cuando visitan dicho centro de atención y un porcentaje minoritario no lo perciben.

El respeto es uno de los valores más importantes que el profesional de enfermería debe de tener, una forma de demostrarlo es llamando al usuario por su nombre durante su estancia en el centro de atención en salud lo cual es importante ya que hace sentir al usuario como un ser único y respetando uno de sus derechos principales, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación el personal de enfermería cumple con la aplicación de este valor.

### CUADRO N°11

Distribución porcentual respecto a si el personal de enfermería respeta las decisiones de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	101	93.5%
No	7	6.5%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

Según los resultados obtenidos se puede identificar que el 93.5% de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario opinan que el personal de enfermería respeta sus decisiones en situaciones en las que se requiera mientras que un 6.5% de los usuarios encuestados refiere que no lo hacen.

El respetar las decisiones del usuario por parte del profesional de enfermería es una manera de demostrar respeto hacia ellos, proporcionándoles comprensión en todo momento y opinando siempre y cuando no se irrespeten las ideas de los usuarios los resultados obtenidos reflejan que en su mayoría el profesional de enfermería cumple lo anteriormente expuesto lo cual hace que el usuario perciba aspectos positivos los cuales son reflejados a través de la investigación.

## CUADRO N° 12

Distribución porcentual respecto a que si el personal de enfermería utiliza u tono de voz adecuado cuando se dirige a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la universidad de El Salvador.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	92	85.2%
No	16	14.8%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

Los datos señalan que un 85.2% de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario opinan que el personal de enfermería utiliza un tono de voz adecuado durante la atención que se les brinda y un porcentaje significativo del 14.8% opino que no reciben un tono adecuado durante su estancia en el centro de atención.

El tono de voz utilizado por el profesional de enfermería es muy importante porque de esta forma los usuarios perciben el trato y amabilidad que les proporcionan durante la atención proporcionada intercambiando el respeto de enfermera a paciente no demostrando ofensas ni agresión verbal al usuario si no tratándolo con dignidad y con respeto por parte del profesional de enfermería, en base a los resultados reflejados se demuestra que enfermería cumple con este aspecto el cual es aplicado a través del valor del respeto.

#### A. 4 Percepción sobre el trato con empatía

**CUADRO N° 13**

Distribución porcentual respecto a si el personal de enfermería mantiene una relación cercana con los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	49	45.4%
No	59	54.6%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

De acuerdo a los datos obtenidos se identificó que el 54.6% de los usuarios encuestados que consultan en Bienestar Universitario opinan que la relación con el profesional de enfermería es cercana durante la atención proporcionada en dicho centro más sin embargo el 45.4% de los usuarios manifestaron que la relación que mantienen entre enfermera – paciente no es cercana.

Una relación cercana por parte del profesional de enfermería con el usuario es importante porque hace que el usuario sienta confianza con el personal durante la atención proporcionada mostrando comprensión por la otra persona estas son acciones que hacen que se practique la empatía con el usuario, según los datos reflejados se observa que el personal de enfermería aplica acciones que demuestran el valor de la empatía.

#### CUADRO N° 14

Distribución porcentual respecto a que si el personal de enfermería comprende a los usuarios como para darles lugar a que expresen sus sentimientos.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	65	60.2%
No	43	39.8%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

Según los datos señalados en el cuadro anterior se puede identificar que el 60.2% de los usuarios encuestados opinan que el personal de enfermería los comprende y dan lugar a que expresen sus sentimientos de acuerdo a sus necesidades y un 39.8% de los encuestados opinan que no los comprenden y no dan lugar a expresar sus sentimientos.

En su mayoría los usuarios consideran que el personal de enfermería es comprensible conociendo los sentimientos y respondiendo adecuadamente a las necesidades del usuario colocándose de manera humana en el lugar de ellos como usuarios

### CUADRO N° 15

Distribución porcentual respecto a que si el personal de enfermería establece una relación agradable durante la atención que proporciona a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	80	74.1%
No	28	25.9%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

Según los datos identificados el 74.1% de los usuarios opinan que el personal de enfermería establece una relación agradable con ellos durante la atención proporcionada sin embargo el 25.9% de los encuestados opinan que no es agradable.

La mayoría de los usuarios manifiestan que una relación agradable creada por el personal de enfermería es importante haciendo sentir al usuario en un ambiente cómodo y agradable durante su estancia en dicho centro de atención los resultados obtenidos demuestran que en Bienestar Universitario el personal de enfermería ofrece no solo una relación agradable si no también amabilidad y comodidad durante su atención proporcionada.

### CUADRO N° 16

Distribución porcentual respecto a que si el personal de enfermería escucha atentamente a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	83	76.9%
No	25	23.1%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

De acuerdo a los datos reflejados en el cuadro anterior se puede observar que el 76.9% de los usuarios que acuden a Bienestar Universitario opinan que el personal de enfermería los escuchan atentamente cuando se dirigen a ellos en todo momento sin embargo existe el 23.1% el cual refieren que no son escuchados atentamente.

Los usuarios en su mayoría opinan que el personal de enfermería aplican el valor de la empatía debido a que lo perciben a través de sus acciones una de ellas es escucharlos atentamente en todo momento y de acuerdo a las necesidades que ellos como usuarios.



### CUADRO N° 17

Distribución porcentual sobre si el personal de enfermería trata a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario como seres importantes y sin discriminación.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	95	88%
No	13	12%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de el Salvador, San Salvador 2015.

Según los datos obtenidos se puede identificar en el cuadro anterior que el 88% de los usuarios encuestados que acuden a Bienestar Universitario manifiestan que el personal de enfermería los trata como seres importantes y sin discriminación alguna pero existe un 12% que no son tratados como seres importantes y han sido discriminados por parte del personal de enfermería.

El ser tratado como un ser importante y no ser discriminado por parte del profesional de enfermería hace que el usuario se sienta íntegro y respetado en toda su extensión, por tanto la mayoría de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería que labora en dicho centro de atención proporcionan un trato no solo humanizado si no íntegro en cada una de sus funciones para ofrecer un cuidado de calidad y calidez al usuario.

## A. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

**He1:** EL 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con calidez por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

PREGUNTA	SI		NO		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿El personal de enfermería lo trata con amabilidad al momento de prestarle sus servicios?	99	92%	9	8%	108	100
¿El personal de enfermería demuestra interés al momento que usted acude a bienestar Universitario?	81	75%	27	25%	108	100 %
¿El personal de enfermería le ha proporcionado comodidad en caso de que usted lo ha necesitado?	88	81.5%	20	18.5 %	108	100 %
¿Cree usted que el personal de enfermería muestra cordialidad y afecto durante la atención proporcionada?	92	85.2%	16	4.8%	108	100 %
¿El personal de enfermería le inspira confianza?	90	83.3%	18	16.7 %	108	100 %

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} = \frac{92\% + 75\% + 81.5\% + 85.2\% + 83.3\%}{5} = \frac{417\%}{5} = 83.4\%$$

Al aplicar el estadístico media aritmética en los datos obtenidos según la Percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que reciben del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario, en la sub variable percepción sobre trato humanizado con calidez se aprueba la hipótesis específica He1 y se rechaza la hipótesis nula Ho1, debido a que la hipótesis específica He1 planteaba que el 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con calidez por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central, siendo el porcentaje obtenido mayor a la hipótesis

**He2:** EL 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con respeto por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

PREGUNTA	SI		NO		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿El personal de enfermería lo mira a los ojos cuando usted le habla?	67	62%	41	38%	108	100%
¿El personal de enfermería respeta su intimidad en el momento requerido?	103	95.4%	5	4.6%	108	100%

¿El personal de enfermería le llama por su nombre al dirigirse a usted?	88	81.5%	20	18.5%	108	100%
¿El personal de enfermería ha respetado sus decisiones?	101	93.5%	7	6.5%	108	100%
¿El personal de enfermería utiliza un tono de voz adecuado cuando se dirige a usted?	92	85.2%	16	14.8%	108	100%

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} = \frac{62\% + \% + 95.4\% + 81.5\% + 93.5\% + 85.2}{5} = \frac{417.6\%}{5} = 83.5\%$$

Al aplicar el estadístico media aritmética en los datos obtenidos según la Percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que reciben del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario, en la sub variable percepción sobre trato con respeto se aprueba la hipótesis específica He2 y se rechaza la hipótesis nula Ho2, debido a que la hipótesis específica He1 planteaba que el 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con respeto por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central, siendo el porcentaje obtenido mayor a la hipótesis.

**He3:** El 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con empatía por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central.

PREGUNTA	SI		NO		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Cree que el personal de enfermería mantiene una relación cercana con usted al momento de proporcionarle atención?	49	45.4%	59	54.6%	108	100%
¿Cree que el personal de enfermería o comprende como para dar lugar a que usted exprese sus sentimientos acerca de su enfermedad o tratamiento?	65	60.2%	43	39.8%	108	100%
Cree que el personal de enfermería establece una relación agradable con usted durante la atención?	80	74.1%	28	25.9%	108	100%
¿El personal de enfermería lo escucha atentamente cuando usted se dirige a el?	83	76.9%	25	23.1%	108	100%
¿El personal de enfermería lo trata como un ser importante y sin discriminaciones?	95	88%	13	12%	108	100%

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} = \frac{45.4\% + 60.2\% + 74.1\% + 76.9\% + 88\%}{5} = \frac{344.6\%}{5} = \mathbf{68.9\%}$$

Al aplicar el estadístico media aritmética en los datos obtenidos según la Percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que reciben del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario, en la sub variable percepción sobre trato con empatía se rechaza la hipótesis específica He3 y se aprueba la hipótesis nula Ho3, debido a que la hipótesis específica He1 planteaba que el 80% de los usuarios perciben un trato humanizado con empatía por parte del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador Región Central, siendo el porcentaje obtenido menor a la hipótesis.

## **Análisis general**

Según los resultados obtenidos en la investigación realizada sobre la variable Percepción del Trato Humanizado fundamentada en la teoría de Jean Watson quien clasifica el cuidado en enfermería como un ideal moral y ético, en otras palabras como relación terapéutica básica entre los seres humanos lo cual le permitió a Watson la articulación de sus tres premisas teóricas en las cuales son un reflejo de los aspectos interpersonales, transpersonales, espirituales de su obra, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana y proporcionan el fundamento para el desarrollo ulterior de su teoría.

De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador se logró determinar la percepción de los usuarios del trato humanizado por parte del personal de enfermería caracterizando las tres variables en estudio las cuales son percepción del trato humanizado con calidez, respeto y empatía que se encuentran inmersas en la teoría antes mencionada.

Por lo tanto cabe mencionar que dentro de la sub-variable percepción del trato humanizado con calidez se logró observar que en un 92% de los usuarios reciben un trato con amabilidad a la vez en un 25% manifestaron que no perciben interés al momento que acuden al centro de atención por parte del personal de enfermería.

Lo anterior demuestra que la práctica de enfermería como una profesión humanitaria se guía por la aplicación de valores fundamentales dentro de los cuales se destaca la calidez reflejada en su accionar y la cual está incluida dentro de la teoría antes mencionada, obteniendo que la mayoría de los usuarios opinaron de manera favorable sobre la atención con calidez.

En relación a la sub-variable percepción del trato humanizado con respeto se verifico que el 95.4% de los usuarios manifiesta que el personal de enfermería respeta su intimidad en el momento de la atención proporcionada, sintiéndose tratados dignamente y con el respeto adecuado, por lo tanto el personal de enfermería cumple con las expectativas que el usuario busca obtener en dicho centro de atención, más sin embargo el 38% de los encuestados expreso que el personal de enfermería no lo mira a los ojos cuando se dirige a él.

El respeto es uno de los valores fundamentales que el profesional de enfermería debe de tener como persona y dentro de su accionar ya que el ser humano merece ser tratado con dignidad como un ser único respetando sus derechos, lo cual se ve reflejado favorablemente en los resultados obtenidos de esta sub variable.

Al indagar en la sub variable percepción del trato humanizado con empatía tenemos que el 88% de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería lo trata como un ser importante y sin discriminación; no obstante un 54.6% refiere que el personal de enfermería no mantiene una relación cercana al momento de proporcionarle una atención.

Lo antes expuesto demuestra que el valor de la empatía engloba sentimientos y emociones que se llevan a cabo cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro y a su vez es capaz de expresarlo, no obstante en la sub variable trato con empatía se evidencio que algunos aspectos de estos no se cumplen en su totalidad por parte del personal de enfermería con la empatía esperada por los usuarios.



## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **A. CONCLUSIONES**

Tomando como base los resultados obtenidos en la presente investigación se plantean las siguientes conclusiones:

1. Se identificó que el 83.4% de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario percibieron un trato humanizado con calidez por parte del personal de Enfermería durante la atención demostrando que existe un trato humanizado.
2. Se verificó que el 83.5% de los encuestados manifestó que percibieron un trato humanizado con respeto durante los diferentes cuidados proporcionados por el personal de enfermería ya que el respeto es uno de los valores fundamentales en el accionar de enfermería.
3. Un porcentaje menor al 80% de los usuarios refirieron percibir trato humanizado con empatía durante la atención brindada, lo que demuestra que el personal de enfermería no practica la aplicación de este valor en su totalidad.

## **B. RECOMENDACIONES**

### **Directora de Bienestar Universitario**

1. Desarrollar capacitaciones para fortalecer en el personal de Enfermería la aplicación de los valores éticos y morales.

### **A Jefe de Enfermería**

1. Fortalecer en el personal de Enfermería bajo su cargo la aplicación de los valores éticos y morales por medio de charlas matutinas con énfasis en el valor de la empatía.
2. Desarrollar planes de supervisión para su personal enfocadas en la aplicación de valores éticos y morales.

### **A Personal de Enfermería**

1. Reforzar conocimientos sobre la aplicación de los valores éticos y morales.
2. Fortalecimiento de la atención con empatía por parte del personal de enfermería a los usuarios que acuden a Bienestar Universitario.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### LIBROS

1. De Ayala, Ma de Los Ángeles. Fundamentos de Enfermería. Tomo II .Primera Edición. San Salvador; Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; 2000.
2. Diccionario de la lengua española, Editorial Oceano, Volumen I Barcelona España.
3. Diccionario EL PEQUEÑO LAROUSSE ILUSTRADO, COEDICION INTERNACIONAL, 1995 por Ediciones Larousse, S.A de C. V. primera edición segunda reimpresión.
4. López De Murcia, Nuria Patricia. Fundamento teórico para la Aplicación de Proceso de Atención de Enfermería a la adultez, en El Salvador. San Salvador, El Salvador 2006.

### TESIS:

5. Chica, Lucas David, Grande, Yeci Verónica, Portal Juárez, Karen Alicia, Percepción de los pacientes sobre Trato Humanizado por enfermería y su influencia en la recuperación de la salud. San Salvador, 2015.
6. Domínguez Hernández, Carmen Beatriz, Holguín Herrera, Bessy Roció, Martínez Yanira Lorena, Ramos Bermúdez, Patricia Marcela, Calidad de Atención de Enfermería y la satisfacción de los usuarios/as de 18 a 65

años de edad. Que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador en el departamento de San Salvador de agosto a septiembre de 2012.

7. Rodas Claudia María, Vásquez, Dully Ivania, Vigil, Fátima Guadalupe, Opinión de los/as usuarios/as sobre la calidad de atención directa y enseñanza en salud que reciben del personal de enfermería que labora en bienestar Universitario, de la Universidad de El Salvador, departamento de San Salvador de Agosto a Septiembre del año 2012.

#### **REVISTA EN LÍNEA:**

8. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson revista en línea Colombia 1998 – 2015 encolombia.com Accesado 2 de abril de 2015. Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>

#### **BLOG:**

9. Enfermería, proceso histórico de las ciencias de la salud. 28 de junio de 2013 última actualización. Historia de enfermería (Internet Blog). (Consultado el 12 de mayo de 2015). Disponible en: <http://luciaasmat04.blogspot.com/2013/06/proceso-historico-de-las-ciencias-de.html?m=1>
10. Guadalupe tejada, febrero 2013 última actualización. Clases fundamentos de enfermería, historia de enfermería en el salvador (Internet Blog). (Consultado el 15 de mayo de 2015). Disponible en: <http://clasesfundamentosdeenfermeria.blogspot.com/2013/02/historia-de-enfermeria-en-el-salvador.html>

**PAGINA WEB:**

11. Alarcón B., diciembre 2008 última actualización, Scielo (internet), Avances en enfermería (consultado el 29 de septiembre de 2015). Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012145002008000200008&script=sci\\_arttext#tabla\\_1](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012145002008000200008&script=sci_arttext#tabla_1)

## PRESUPUESTO

<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRESIO UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>Internet</b>	<b>60</b>	<b>\$0.50</b>	<b>\$30</b>
<b>Folder</b>	<b>6</b>	<b>\$0.15</b>	<b>\$0.90</b>
<b>Fasteners</b>	<b>6</b>	<b>\$0.10</b>	<b>\$0.60</b>
<b>Impresiones</b>	<b>668</b>	<b>\$0.05</b>	<b>\$33.40</b>
<b>Fotocopias</b>	<b>806</b>	<b>\$ 0.02</b>	<b>\$16.12</b>
<b>Presentación de protocolo</b>	<b>2</b>	<b>\$1.50</b>	<b>\$3.50</b>
<b>Transporte</b>	<b>84</b>	<b>\$1.50</b>	<b>\$ 126</b>
<b>Alimentación</b>	<b>84</b>	<b>\$ 2</b>	<b>\$ 168</b>
<b>Sub total</b>			<b>\$378.52</b>
<b>Imprevisto 10%</b>			<b>\$37.85</b>
<b>TOTAL</b>			<b>416.37</b>

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ETAPAS	Año	2015																				Responsable				
	Mes	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio					Julio			
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
I. FASE DE PLANIFICACION																										
1. Formación del grupo de investigación		■																								Jaqueline Liseth Flores Zaldaña
2. Presentación de asesora de tesis y revisión del tema de investigación.				■																						Alba Marina Rosales
3. Asesoría y entrega de avances del tema						■																				Jesenia Rosmeri Ancheta
4. Incorporación de términos básicos para elaboración del protocolo							■																			
5. Revisión de productos por docente asesor								■																		
6. incorporación de avances para elaboración de protocolo										■																
7. Elaboración del planteamiento del problema										■	■	■														
8. Antecedentes del problema												■														
3. Situación problemática.													■													
4. formulación del problema de investigación.														■	■											
5. Elaboración de la justificación.															■											
6. Objetivos de la investigación.																■	■									
7. Marco teórico.																	■	■	■							
8. Sistema de hipótesis.																		■	■							
9. Diseño metodológico.																			■							
10. Instrumento de recolección de datos																				■						
11. Entrega de protocolo																						■	■			

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ETAPAS	Año	2015																Alba Marina Rosales Arbues Jesenia Rosmeri Murcia  Jacquelin Liseth Flores  Jesenia Rosmeri Murcia Ancheta  Alba Marina Rosales Arbues Jesenia Rosmeri					
	Mes	Agosto				septiembre				Octubre				Noviembre					Diciembre				
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	
I. FASE DE PLANIFICACION																							
12. Incorporación de observaciones			■																				
II. FASE DE EJECUCION																							
13. Ejecución de prueba piloto				■																			
14. Ejecución y recolección de datos de la investigación.				■	■																		
III. FASE DE ELABORACION DE INFORME FINAL																							
15. Procesamiento de datos.						■	■																
16. Presentación de datos.							■	■															
17. Plan de análisis e interpretación de datos.								■	■	■													
18. Comprobación de hipótesis y elaboración de informe final.										■													
19. Revisión de informe final											■												
20. Incorporación de observaciones al informe final.												■											
21. Entrega de informe final													■	■	■								
22. exposición y defensa de tesis																	■	■					
23. Entrega de documentos																					■		





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



Anexo N° 1

**Cuestionario dirigido a los/as usuarios que consultan en Bienestar universitario de la universidad de El salvador, San Salvador 2015.**

**Objetivo:** obtener información que permita conocer la percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que reciben del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

**Indicaciones:**

- Marcar con una “X” la respuesta que considere correcta.
- Se mantendrá en confidencialidad al/la informante.

**I. GENERALIDADES**

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Facultad a la que pertenece: \_\_\_\_\_

**A. Percepción sobre el trato con calidez**

1. ¿El personal de enfermería lo trata con amabilidad al momento de prestarle sus servicios?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿El personal de enfermería demuestra interés al momento de que usted acude a Bienestar Universitario?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿El personal de enfermería le ha proporcionado comodidad en caso que usted lo ha necesitado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted que el personal de enfermería muestra cordialidad y afecto durante la atención proporcionada?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿El personal de enfermería le inspira confianza?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### **B. Percepción sobre el trato con respeto**

6. ¿El personal de enfermería lo mira a los ojos cuando usted le habla?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿El personal de enfermería respeta su intimidad en el momento requerido?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. ¿El personal de enfermería le llama por su nombre al dirigirse a usted?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿El personal de enfermería respeta sus decisiones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10. ¿El personal de enfermería utiliza un tono de voz adecuado cuando se dirige a usted?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### **C. Percepción sobre el trato con empatía**

11. ¿Cree que el personal de enfermería mantiene una relación cercana con usted al momento de proporcionarle atención?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

12. ¿Cree que el personal de enfermería lo comprende como para dar lugar a que usted exprese sus sentimientos acerca de su enfermedad o tratamiento?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

13. ¿Cree que el personal de enfermería establece una relación agradable con usted durante la atención que le brinda?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. ¿El personal de enfermería lo escucha atentamente cuando usted se dirige a él?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

15. ¿El personal de enfermería lo trata como un ser importante y sin discriminaciones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE TECNOLOGA MÉDICA  
CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



**Anexo N° 2**

Guía de entrevista

**Objetivo:** obtener datos actuales de centro de salud de Bienestar Universitario para la realización de una investigación sobre el trato humanizado que reciben los usuarios por parte del personal de enfermería.

**Dirigida a:** Licda. Mercedes Ruiz

**Cargo:** Jefe de Enfermería de Bienestar Universitario

**Lugar:** Bienestar Universitario

**Fecha:** Mayo 2015

1. ¿Que forma parte de Bienestar Universitario?
2. ¿Qué áreas se incluyen dentro de la estructura de Bienestar Universitario?
3. ¿Cuáles son los programas de atención con los que cuenta Bienestar Universitario?
4. ¿Cuáles son las especialidades que ofrece Bienestar Universitario y en que horarios?

5. ¿Con cuanto personal médico y de enfermería cuenta Bienestar Universitario?
  
6. ¿Cuáles son las actividades específicas que realiza el personal de enfermería?
  
7. ¿Cuáles son os horarios de atención que ofrecen?
  
8. ¿Cuál es el promedio de pacientes que se atienden diariamente en Bienestar Universitario?
  
9. ¿A qué tipo de personas atiende el centro de salud?
  
10. ¿Cómo está distribuido el personal de enfermería en las diferentes áreas de Bienestar Universitario?



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA**  
**LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**



**Anexo Nº 3**

**Cuestionario de pre investigación dirigido a los/as usuarios que consultan en Bienestar Universitario de la Universidad de El salvador, San Salvador 2015.**

**Objetivo:** Obtener información que permita conocer la situación actual sobre la percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que reciben del personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

**Indicaciones:**

- Marcar con una “X” la respuesta que considere correcta.
- Se mantendrá en confidencialidad al/la informante.

**II. GENERALIDADES**

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Facultad a la que pertenece: \_\_\_\_\_

**A. PERCEPCION DEL TRATO HUMANIZADO**

1. ¿El personal de enfermería le inspira confianza?:

SI      NO

2. ¿Cree usted que el cuidado que el personal de Enfermería le brinda es amoroso y dedicado?:

SI NO

3. ¿Cree que el personal de Enfermería lo comprende como para dar lugar a que usted exprese sus sentimientos acerca de su enfermedad o tratamiento?:

SI NO

4. ¿El personal de enfermería se pone es su lugar para comprenderlo?

SI NO

5. ¿Cree usted que el personal de Enfermería le dedica tiempo en casos en los que usted lo ha necesitado?:

SI NO

6. ¿El personal de enfermería es una compañía durante los procedimientos médicos?

SI NO

7. ¿El personal de enfermería le brinda apoyo emocional cuando usted lo necesita?

SI NO

## Anexo N°4

### DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

#### Definiciones

**Calidad del cuidado:** Es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al paciente, e implica tanto el conocimiento de necesidades del paciente, planeación del cuidado para satisfacer las mismas, así como la eficiencia continua en la realización, y monitoreo, cuyo control y seguimiento continuo registra la eficiencia y eficacia del mismo cuidado de enfermería.

**Dignidad:** derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por solo el hecho de ser persona.

**Genuinidad:** es la habilidad para presentarse y comportarse ante los demás tal como uno es. Permite establecer relaciones auténticas, sin que esto signifique que se tenga que expresar todo lo que se siente, o negar los sentimientos negativos que puedan surgir en relación.

**Humanización:** Este se enfoca en tratar a la persona con el debido respeto y dignidad que se merece aplicando los diferentes valores que como seres humanos se posee.

**Humanización del cuidado:** las personas demuestran la sensibilidad y una actitud crítica y reflexiva aplicando los modelos teóricos que alimentan un cuidado con calidad, calidez y sensibilidad humana, permitiendo con esto un crecimiento como persona y profesional generando así mismo un impacto transformador.

**Opinión:** que es la idea, juicio o concepto que una persona tiene o se forma acerca de algo o alguien.



**Percepción:** Se basa en un proceso mental del ser humano que le permite organizar de una forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior para poder tener conciencia de lo que le rodea.

**Percepción:** Obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo.

**Premisa:** una premisa es una parte de un razonamiento que se define como verdadera o falsa y que servirá para el establecimiento de una conclusión.

**Satisfacción:** Es un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral, diferentes regiones del cerebro compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud.

**Trato:** Es la manera de actuar, de comportarse o de proceder una persona en su relación con los demás.

**Trato humanizado:** el cual se basa en tratar con dignidad a la persona y todo lo que ello representa como es el respeto, reconocimiento del valor intrínseco de la persona.

**Valor:** es una cualidad que le otorga a las cosas, hechos o personas una estimación ética o estética según corresponderá en cada caso y que podrá ser positiva o negativa.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE TECNOLOGIA MÉDICA  
LICENCIATURA EN ENFERMERIA

**Anexo N° 5**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_ est  
udiante universitario que consulta en Bienestar Universitario de la Universidad  
de El Salvador, hago constar que las investigadoras Flores Zaldaña, Jacqueline  
Liseth, Murcia Ancheta, Jesenia Rosmeri, Rosales Arbues, Alba Marina.  
Estudiantes de la Carrera en Licenciatura en Enfermería de la Universidad de El  
Salvador, me han informado de la investigación que realizaran llamada:  
Percepción de los usuarios sobre el trato humanizado que reciben del personal  
de Enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El  
Salvador Región Central de agosto a septiembre del año 2015. Y que los datos  
que se obtendrán serán utilizados para la investigación y no con otros fines, se  
me explica que no tendré beneficios en forma directa; estoy en el derecho de  
elegir mi participación y que aun después de iniciada la investigación puedo  
negarme a responder aquellas interrogantes que me causen molestias o  
incomodidad así como a dar por finalizada mi participación sin recibir  
represalias.

Por otra parte se me ha notificado que la información será de carácter  
confidencial y anónimo, y posteriormente a su uso serán eliminados.

Aceptando lo anterior. Firmo la presente expresando estar de acuerdo.

Fecha:

---

Firma:

---

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



PROPUESTA DE INTERVENCION EDUCATIVA SOBRE LA APLICACION DE  
LOS VALORES MORALES CON ENFASIS EN LA EMPATIA PARA EL  
PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE ELSALVADOR.

PRESENTADO POR:  
FLORES ZALDAÑA, JACQUELINE LISETH  
MURCIA ANCHETA, JESENIA ROSMERI  
ROSALES ARBUES, ALBA MARINA

DOCENTE ASESORA:  
YESENIA IVETTE FLORES MARTINEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, NOVIEMBRE DE 2015.

## INTRODUCCION

Los valores éticos y morales son aquellos ejes que forman parte de la configuración interior y definen la orientación general de los comportamientos de cada persona, siendo los patrones que sirven para guiar la vida de los seres humanos, dentro de estos valores se encuentra inmerso el valor de la empatía el cual se basa en percibir los sentimientos así como las emociones y los estados de ánimo de las demás personas a través de su tono de voz, de los gestos y lenguaje postural.

El presente trabajo se ha estructurado de tal manera que dé respuesta a la problemática incluyendo dentro de sus apartados la respectiva justificación con el fin de fundamentar la importancia, trascendencia, factibilidad de la intervención educativa así como el propósito de la misma y sus beneficiarios; se plantean los objetivos tanto el general como los específicos que son los que guían el desarrollo de dicha intervención educativa. Prosiguiendo se describe la metodología en la que se da a entender la manera en la cual se desarrollara la propuesta planteada, detallado mediante los planes de mejora que explican la manera secuencial en la que se tienen que llevar a cabo las intervenciones, seguido de un marco teórico donde se desglosan información y conceptos básicos que enriquecen la teoría de la propuesta de intervención; finalizando con las respectivas fuentes de información con el fin de evidenciar que la información es fidedigna para el lector.

## I. Justificación

Los valores morales tienen una gran importancia en la vida de las personas ya que orienta toda la actividad humana, debido a que si modificamos las actitudes y dejamos intactos los valores humanos, los cambios no serán duraderos, es decir los valores morales son aquellos ejes que forman parte de la configuración interior y definen la orientación general de los comportamientos de cada persona, siendo los patrones que sirven para guiar la vida de los seres humanos.

Dentro de estos valores se encuentra inmerso el valor de la empatía el cual se basa en percibir los sentimientos así como las emociones y los estados de ánimo de las demás personas a través de su tono de voz, de los gestos y lenguaje postural es por ello su importancia en el que hacer de la profesión de enfermería ya que de esta forma la enfermera demuestra empatía hacia el usuario proporcionando a su vez un cuidado humanizado.

Este proyecto educativo tiene como base los resultados obtenidos en la investigación los cuales demostraron que el trato con empatía es aplicado con algunos comportamientos que caracterizan este valor, en relación a esta sub variable se evidenció que un 68.9% de los usuarios opino que el personal de Enfermería que labora en Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador proporciona trato con empatía sin embargo se deben fortalecer algunos de sus elementos ya que muestra un porcentaje bajo en relación a la hipótesis planteada donde al indagar en la sub variable percepción del trato humanizado con empatía tenemos que el 88% de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería lo trata como un ser importante y sin discriminación; no obstante un 54.6% refiere que el personal de enfermería no mantiene una relación cercana al momento de proporcionarle una atención.

El presente proyecto se ha diseñado con el objetivo principal de fortalecer los conocimientos en el personal de Enfermería respecto a la aplicación de los valores éticos y morales enfatizando en el valor de la empatía que se caracterizan una atención humanizada que se proporciona en el centro de salud de Bienestar Universitario de la Universidad de El Salvador.

Se obtienen como beneficiarios al personal de enfermería así como los usuarios que acuden al centro de salud antes mencionado, esto mediante la implementación de lo expuesto en el contenido del documento obteniendo como resultado final un trato humanizado con calidad y calidez con una buena aplicación de valores durante la atención proporcionada al usuario.

El tema se considera trascendente ya que permite informar al lector sobre la importancia de la aplicación de los valores morales en todo momento de la vida ya que se estaría mejorando la calidad de la atención que se les proporciona a todos los usuarios que consulten en Bienestar Universitario.

## **II. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Fortalecer los conocimientos del personal de Enfermería sobre la aplicación de los valores éticos y morales con énfasis en la empatía que se desarrolla mediante comportamientos de trato humanizado que se proporciona en el centro de salud de bienestar universitario de la universidad de e le salvador.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Fortalecer al personal de enfermería sobre la importancia de la aplicación de los valores morales.
- Fomentar la aplicación del valor de la empatía en el personal de Enfermería hacia los usuarios durante la atención.

### **III. Metodología**

Para la propuesta de intervención se utilizara el método de estudio de casos ya que es un método de investigación con origen psicológico, que se utiliza en la sociología y en áreas de ciencias sociales siendo un método de evaluación cualitativa. La técnica que se utilizara será el juego de roles lo cual permitirá a los participantes experimentar una situación o acción no solo intelectualmente sino también física y emocionalmente, lo cual se realizará a través de un socio drama expositivo y participativo apoyándose de medios audiovisuales, donde los participantes serán el grupo ejecutor de la investigación y su vez los encargados de evaluar el nivel de aprendizaje de los contenidos expuestos a los recursos de enfermería a través de preguntas dirigidas al finalizar el socio drama.



#### IV. PLAN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

SUB VARIABLES	RESULTADOS
<b>PERCEPCION DEL TRATO CON CALIDEZ</b>	Mediante los datos obtenidos de los usuarios que consultan en Bienestar Universitario se puede decir que el 83.4% de los encuestados opinaron que perciben un trato con calidez por parte del personal de enfermería.
<b>PERCEPCION DEL TRATO CON RESPETO</b>	El respeto es un valor que se ve reflejado favorablemente en los resultados obtenidos ya que un porcentaje de 83.5% de los usuarios manifestaron que perciben un trato con respeto por parte del profesional de enfermería que labora en Bienestar Universitario.
<b>PERCEPCION DEL TRATO CON EMPATIA</b>	Según los datos obtenidos en la sub variable percepción del trato con empatía se obtuvo que un porcentaje del 68.9% de los usuarios opinaron que perciben un trato con empatía por parte del personal de enfermería, sin embargo se encontró que se debe fortalecer en algunos de sus comportamientos.

## V. PLANES EDUCATIVO

**OBJETIVO:** Fortalecer al personal de enfermería sobre la importancia de la aplicación de los valores morales.

Objetivo	Contenido	Metodología	Tiempo	Fecha	Recursos	Responsable	evaluación
Enfatizar en el personal de enfermería que labora en Bienestar Universitario la importancia de aplicar los valores morales durante la atención que se le brinda al usuario.	Retroalimentar la importancia de aplicar los valores éticos y morales durante el accionar de enfermería dentro de Bienestar Universitario	A través de taller sobre la aplicación de valores y estudio de casos.	De 9:00 am a 10 am	Tercera semana de enero de 2016	<p><b>Humanos:</b></p> <p>Personal de enfermería</p> <p><b>Materiales</b></p> <p>Cañón y laptop</p>	Jefe de enfermera de Bienestar Universitario	Cuál es la importancia de aplicar los valores morales durante la atención que se le brinda al usuario

**OBJETIVO:** Mejorar la aplicación del valor de la empatía en el personal de Enfermería hacia los usuarios durante la atención.

Objetivo	Contenido	Metodología	Tiempo	Fecha	Recursos	Responsable	evaluación
Mejorar la aplicación del valor de la empatía en el personal de Enfermería hacia los usuarios durante la atención.	Demostrar comportamientos por medio de los cuales se puede brindar un cuidado con empatía a los usuarios.	A través de socio drama enfocado en el juego de roles.	<b>1 grupo</b> De 10:00 am a 11:00 am	Tercera semana de enero del año 2016.	<b>Humanos:</b> -Personal de Enfermería.  <b>Materiales:</b> -Disfraz -Escenario -Guion	Jefatura de Enfermería de bienestar universitario	Por medio de que comportamientos se puede brindar cuidado con empatía.

## **VI. CONTENIDO**

### **4.1 Valores morales**

Los valores morales corresponden a las acciones o comportamientos correctos o incorrectos, permiten diferenciar el bien del mal, de lo que se debe y lo que no, lo justo de lo injusto; por ende se puede decir que los valores involucran nuestros sentimientos y emociones, lo cual demuestra que las actitudes y conductas son aspectos que están ligados a ellos.

### **4.2 Importancia de los valores morales en enfermería.**

Es importante el conocimiento teórico y la práctica de los valores en la profesión, ya que esto va a orientar los modos de actuación del individuo, tanto en lo humano como en lo profesional demostrando un comportamiento basado en ideales altruistas, competentes y nobles en todo momento.

### **4.3 Valor de la empatía**

Empatía es el esfuerzo, que realizamos para reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como de las circunstancias que los afectan en un momento determinado.

### **4.4 Comportamientos o acciones para demostrar la empatía.**

- Escucha atentamente. La escucha activa consiste en escuchar deliberadamente. No se trata de concentrarte en tu teléfono celular o pensar en qué harás para la cena, sino de realmente asimilar lo que la otra persona dice.

- **Ábrete.** El solo hecho de escuchar a alguien no te ayudará a desarrollar un puente entre ambos. Abrirte emocionalmente es algo increíblemente difícil y valiente, pero profundizará en la conexión con otra persona.
- **Ofrece tu afecto físico.** No puedes hacerlo por todos y como es obvio, debes preguntar antes de brindarle tu afecto físico a alguien con el fin de estar seguro de que es adecuado.
- **Enfoca tu atención hacia el exterior.** Presta atención a tu entorno y a los sentimientos, expresiones y acciones de las personas que te rodea.
- **Evita el prejuicio.** Este es un paso importante durante la práctica de la empatía y la atención plena. Puede ser realmente difícil ocultar el juicio inmediato, sobre todo cuando se conoce o interactúa por primera vez con una persona.
- **Ofrece tu ayuda.** Ofrecer tu ayuda es un excelente acto de empatía porque demuestra que estás dispuesto a ocupar parte del tiempo de tu día para hacer algo por alguien más sin pedir nada a cambio.
- **Trata a las personas como seres importantes.** Comienza a tratar a las personas como si tuvieran la misma importancia que tú. Reconoce que no eres el único ser viviente en este mundo y que tampoco eres un ser superior.
- **Practica la meditación del amor y la amabilidad.** Meditar es una excelente forma de ayudarte a lidiar con las cosas tales como la depresión o la ansiedad, así como con las tensiones cotidianas. No obstante, practicar este tipo de meditación puede ayudarte a ser más empático.

## 4.5 Consejos

- Para lograr una comunicación no verbal eficaz, es muy importante tener una postura corporal adecuada, movimientos corporales, una expresión facial cariñosa, y un tono de voz suave y reconfortante. El tacto también es una herramienta muy poderosa si lo usas de manera apropiada.
- Validar las emociones de los demás puede ayudarte a transmitir aceptación y respeto por sus experiencias emocionales.
- Involucrar a la otra persona en una sociedad fomenta un sentido de colaboración, de modo que esa persona pueda sentirse parte de la solución y que tú estés dispuesto a ayudarlo.
- Tanto la comunicación no verbal como la verbal es de suma importancia para transmitir la empatía y deben complementarse entre sí.

## VII. FUENTES DE INFORMACION

- Juan Carlos Jiménez El libro El Valor de los Valores libro en línea Venezuela 2008 Accesado 20 de octubre de 2015. Disponible en: <http://elvalordelosvalores.com/definicion-de-los-valores/>
- Diccionario EL PEQUEÑO LAROUSSE ILUSTRADO, COEDICION INTERNACIONAL, 1995 por Ediciones Larousse, S.A de C. V. primera edición segunda reimpresión.