

# Percepción de la enseñanza en cuidado humanizado vs la práctica formativa por estudiantes de enfermería.

## Perception of teaching in humanized care vs. Formative practice by nursing students.

Marta Gualdrón

Universidad de Santander, Facultad de Ciencias de la Salud, Cúcuta - Colombia  
[ma.gualdron@mail.udesa.edu.co](mailto:ma.gualdron@mail.udesa.edu.co)

Kelly Barrera-Ortega

Universidad de Santander, Facultad de Ciencias de la Salud, Cúcuta - Colombia  
[Kellybarrera.08@hotmail.com](mailto:Kellybarrera.08@hotmail.com)

Natalia Parra-González

Universidad de Santander, Facultad de Ciencias de la Salud, Cúcuta - Colombia  
[cuc14282009@mail.udesa.edu.co](mailto:cuc14282009@mail.udesa.edu.co)

Recibido: 7 de septiembre de 2018.

Aprobado: 15 de diciembre de 2018.

**Resumen**—El cuidado humanizado debe ser el resultado de la interrelación disciplinar entre conocimiento y acción, para proporcionar atención afectiva y efectiva al paciente. Por esta razón, se considera importante evaluar las condiciones en que se ofrece el cuidado, las actitudes del personal de enfermería frente a los pacientes y familia, como base para el análisis cualitativo de la calidad del servicio ofrecido durante la aplicación de procedimientos médicos. El Trabajo cualitativo se desarrolló en con los estudiantes de enfermería de 4to a 9no semestre de la Universidad de Santander, Cúcuta – Colombia, donde por medio de la observación y entrevistas se establecieron las bases del análisis, objetivo de la investigación. Se evidencia la buena percepción que tienen los estudiantes durante su formación, siendo integralmente educados por los docentes en cuanto al cuidado humanizado y de esta manera aplicando lo aprendido en la práctica formativa, destacándose como estudiantes integrales. Igualmente, describen asertivamente el concepto de humanización, especificando que la humanización es la serie de cuidados que enfermería le proporciona al paciente en su estado físico y mental, preocupándose no sólo por los procedimientos científicos sino también por el acompañamiento, la escucha, el entorno y el dialogo con el paciente y su familia. Finalmente, afirmaron que han tenido experiencias en sus prácticas formativas que han marcado su vida como profesionales, donde han aprendido a colocarse en el lugar del otro y no solo tener una visión de paciente, si no verlo como un ser humano que siente, que sufre que necesita además de recibir tratamiento, recibir cuidados integrales para lograr su recuperación.

**Palabras clave:** Percepción, Cuidado integral, Humanización, Moral, Ética, Calidad.

**Abstract**— Humanized care must be the result of the disciplinary interrelationship between knowledge and action, in order to provide affective and effective care to the patient. For this reason, it is considered important to evaluate the conditions in which care is offered, the attitudes of nursing staff towards patients and family, as a basis for qualitative analysis of the quality of service offered during the application of medical procedures. The qualitative work was developed with nursing students from the 4th to the 9th semester of the University of Santander, Cúcuta - Colombia, where through observation and interviews the bases of the analysis were established, the objective of the research. It is evident the good perception that the students have during their formation, being integrally educated by the teachers as for the humanized care and in this way applying what they learned in the formative practice, standing out as integral students. Likewise, they assertively describe the concept of humanization, specifying that humanization is the series of cares that nursing provides to the patient in his physical and mental state, worrying not only about the scientific procedures but also about the accompaniment, the listening, the environment and the dialogue with the patient and his family. Finally, they affirmed that they have had experiences in their formative practices that have marked their life as professionals, where they have learned to place themselves in the place of the other and not only to have the vision of a patient, but also to see him as a human being who feels, who suffers and who needs, in addition to receiving treatment, to receive integral care to achieve his recovery.

**Keywords:** Perception, Integral care, Humanization, Moral, Ethics, Quality.

\*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [ma.gualdron@mail.udesa.edu.co](mailto:ma.gualdron@mail.udesa.edu.co) (Marta Gualdrón).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad de Santander.

Este es un artículo bajo la licencia CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Forma de citar: M. Gualdrón, K. Barrera-Ortega, y N. Parra-González, "Percepción de la enseñanza en cuidado humanizado vs la práctica formativa por estudiantes de enfermería", Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, vol. 7, no. S1, pp. 7 - 11, 2019, doi: [10.15649/2346030X.507](https://doi.org/10.15649/2346030X.507)

## I. INTRODUCCIÓN

El cuidado humanizado es la esencia fundamental de enfermería que se encarga del acompañamiento, la escucha, de brindar un trato digno en base a conocimientos científicos y al mismo tiempo éticos y morales para poder proporcionar un estado de confort y recuperación al usuario. La humanización es un compromiso que todos los profesionales de enfermería deben poseer, el cual se adquiere desde la formación en el aula de clase del estudiante de enfermería profesional y es llevado a sus diferentes escenarios de práctica a ejecutarlo y demostrar la calidad íntegra del estudiante UDES. Siendo el objetivo principal de la investigación analizar la percepción del cuidado humanizado de los estudiantes de enfermería durante su formación vs la práctica formativa, debido a que estar en el entorno de prácticas proporciona al estudiante de enfermería profesional, diferentes maneras de ser humanos y tener un acercamiento integral al usuario; Así mismo mencionar las experiencias de humanización que tenga durante las prácticas formativas porque esto los hará crecer como profesionales íntegros con valores y sentimientos respetando siempre al usuario, es de puntualizar la importancia a los usuarios siendo clientes como eje principal de toda organización [1] y [2], y así brindándoles un confort. Es por esto que el estudiante de enfermería describe la humanización como la fuente principal del cuidado de enfermería, ser integrales, ser éticos y morales ante cualquier situación [3] [4] [5] [6].

Actualmente en varias partes del mundo se está evaluando continuamente la percepción que tienen los profesionales de enfermería en formación a cerca del cuidado humanizado, esto presentando cambios dentro de los escenarios complejos [7] y [8]. En Lima-Perú se obtuvo mediante un estudio realizado por estudiantes de la escuela de enfermería Padre Luis Tezza que la percepción general de los estudiantes sobre la formación del cuidado humanizado fue considerada en un 98% buena [9]; lo que quiere decir que esta temática está teniendo una receptividad bastante alta a nivel mundial. Así mismo en la Facultad de Enfermería en Bogotá se estudia en la práctica formativa el significado del cuidado de enfermería para los estudiantes. Se presenta una reflexión en torno al aprendizaje sobre el cuidado durante las prácticas formativas, espacio en el que se produce una serie de intercambios entre los actores principales: estudiantes, enfermeras, docentes y sujetos de cuidado (individuos, familias, comunidades) para dar lugar a un mutuo crecimiento, encontrándose que a partir de estas experiencias, los estudiantes y las docentes crecieron en la comprensión del cuidado en un 90% concluyendo que las relaciones humanas pueden convertirse en una de las herramientas más poderosas para que los individuos se transformen e impacten su entorno.

Actualmente en la ciudad de Cúcuta se describe la percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3° y 4° nivel de atención [10], encontrando que el 72% de los usuarios hospitalizados percibieron como excelentes los comportamientos del cuidado humanizado, refiriendo tener mayor satisfacción con los cuidados brindados por el personal de enfermería, pertenecientes a las categorías sentimiento del paciente, apoyo físico, priorización al ser cuidado y cualidades del hacer de la enfermera. Los usuarios valoran más las acciones de atención, cariño, orientación y escucha recibidos por el personal de enfermería, porque fueron las acciones con el mayor porcentaje obtenido; sin embargo, y a pesar de la satisfacción percibida debe mejorarse el apoyo que se les brinda en momentos críticos que muchas veces no se realiza debido a la carga laboral que demanda el personal de enfermería, y de esta manera se mejora la calidad de los cuidados ofrecidos. , por tanto en los últimos años ha aumentado hasta un 72% la percepción del cuidado humanizado, queriéndose encontrar que se implemente en todas las instituciones de salud principalmente aquellas que cuenten con estudiantes de enfermería profesional que desarrollen su práctica formativa y participen del proceso de humanización, por tanto es importante conocer. ¿Qué percepción tienen los estudiantes de enfermería a cerca de la enseñanza en cuidado humanizado vs la práctica.

## II. MARCO TEÓRICO

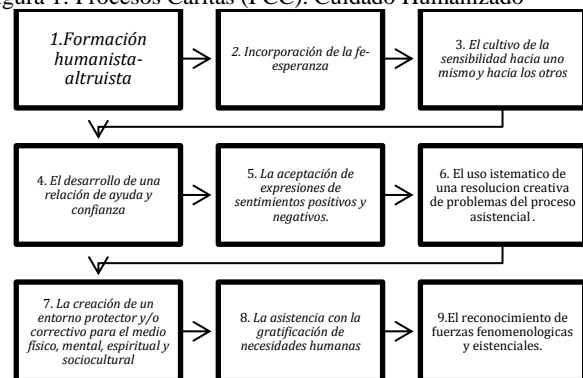
Es de gran importancia humanizar la atención en salud, es indispensable la interacción y cooperación entre la sociedad, los pacientes y los profesionales de enfermería, implantado desde la base de la preparación como profesional lo cual le da confianza y respeto mutuo que le permite tomar decisiones y establecer prioridades para lograr objetivos, si se cuenta con un modelo de trato humanizado que reúna aspectos de comunicación, afecto y atención, donde los profesionales de enfermería hagan uso de este tipo de instrumento que permita ofrecer un espacio para la reconsiderar sobre el proceder en sus labores diarias desde su formación disciplinar, tanto en las aulas como en las prácticas formativas [11], [9].

La práctica formativa como escenario de aprendizaje significativo del cuidado de enfermería, en la medida que, en este contexto, las relaciones humanas ocurren en continuidad y cotidianidad, esta interacción se convertir en una de las herramientas de enseñanza – aprendizaje [12] [13] [14] [15] [16]. Los hallazgos de las investigaciones antecesora confirman que los usuarios valoran más las acciones de atención, cariño, orientación y escucha recibidos por el personal de enfermería, sin embargo, y a pesar de la satisfacción percibida debe mejorarse el apoyo que se les brinda en momentos críticos que muchas veces no se realiza debido a la carga laboral que demanda el personal de enfermería, y de esta manera se mejora la calidad de los cuidados ofrecidos [17].

Watson (2010), afirma que cuidar es proclamar la realización de un ser en relación a otro que lo requiere y, además, éste debe ser el propósito último del profesional de la enfermería. “Este cuidado profesional es estructurado, formalizado y destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud” [18]. El cuidado sólo puede ser demostrado y practicado efectivamente en una relación interpersonal, se transmite de acuerdo a las prácticas culturales de cada comunidad; en enfermería se transmite, de acuerdo a las necesidades humanas, sociales e institucionales [19].

La práctica del cuidado es central en la enfermería. Un individuo debe ser acompañado en las fases de toma de decisiones y no sólo ser un receptáculo de información. El acompañar es necesario para que, paulatinamente, el individuo descubra cómo, desde una situación particular, puede encontrar la mejor solución desde su propia realidad. La Enfermería, entonces, debe focalizarse en un acompañar sensible pero responsable, basado en el conocimiento y en la práctica de una actitud terapéutica [20] , por tanto, el concepto de cuidado profesional, para Watson, incluye el hecho de poder ofrecer al paciente, condiciones para que resuelvan sus propios predicamentos, es decir, para que confronten su forma de estar en el mundo ante un evento que es la enfermedad, pero éste es un proceso individual, en toda su profundidad.

Figura 1: Procesos Caritas (PCC). Cuidado Humanizado



Fuente: Elaboración propia.

### III. METODOLOGIA

El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que lo rodean, profundizando en sus puntos de vistas, interpretaciones y su significado, Según Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; lahman y Geist, 2008; Carey, 2007 citados por [24].

Diseño fenomenológico por facilitar la comprensión las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de sus vivencias.

El tipo de investigación es un Estudio de Caso: Según [25], el estudio de casos es un método de investigación de gran relevancia para el desarrollo de las ciencias humanas y sociales que implica un proceso de indagación caracterizando por el examen sistemático y en profundidad de casos de entidades sociales o entidades educativas únicas.

El estudio de casos constituye un campo privilegiado para comprender en profundidad los fenómenos educativos, aunque también el estudio de casos se ha utilizado desde un enfoque nomotético.

El nivel de investigación es Explicativo. Los estudios explicativos parten de problemas bien identificados en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa- efecto. En este tipo de estudios es imprescindible la formulación de hipótesis que, de una u otra forma, pretenden explicar las causas del problema o cuestiones íntimamente relacionadas con éstas [26].

La población quedó conformada por los estudiantes de enfermería que cursan del cuarto, al noveno semestre en la Universidad de Santander campus Cúcuta en el año 2018, semestre I.

La muestra seleccionada es de un estudiante por semestre, de los cuales serían el representante de cada semestre, teniendo en cuenta que se incluyen de cuarto a noveno semestre (6 personas en total) y se excluyen los semestres del primero al tercero por no pertenecer a prácticas clínicas, así mismo se excluye decimo semestre por realizar práctica administrativa.

La técnica de recolección de datos fue: Entrevista Semi estructurada. Según [1]; el investigador antes de la entrevista se prepara un guion temático sobre lo que quiere que se hable con el informante. Las preguntas que se realizan son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guion inicial pensado por el investigador cuando se atisban temas emergentes que es preciso explorar [27] [28] [29].

El investigador debe mantener la atención suficiente como para introducir en las respuestas del informante los temas que son de interés para el estudio, enlazando la conversación de una forma natural [30] [31] [32].

Durante el transcurso de la misma el investigador puede relacionar unas respuestas del informante sobre una categoría con otras que van fluyendo en la entrevista y construir nuevas preguntas enlazando temas y respuestas. [1].

Como instrumento se utilizó el guión de entrevista.

### IV. RESULTADOS, ANALISIS E INTERPRETACIÓN

#### Análisis de las Categorías Emergentes:

#### **Categoría: Formación y desempeño del estudiante de enfermería profesional respecto a la humanización.**

El estudiante de enfermería profesional de la universidad de Santander campus Cúcuta es un profesional que se forma principalmente en valores éticos y morales, dentro de sus

conocimientos científicos y prácticos, es decir se refuerza la importancia del cuidado, del buen trato, del respeto, de los principios que se deben cumplir y llevar en representación donde quiera que vaya la universidad de Santander. Enfermería es una profesión teórico practica donde los primeros semestres a los últimos se inculcan en las aulas de clases el sentido humano, como debemos actuar ante cualquier situación, así mismo conocimientos científicos que ayudan a que el estudiante se desenvuelva con éxito cuando llegue a su práctica formativa donde estará en la realidad prestando servicios a los usuarios de diferentes instituciones de salud, que actualmente dan buenas referencias de la universidad de Santander, programa de enfermería como una profesión muy humana.

#### **Categoría: Humanización como factor fundamental en enfermería.**

La profesión de enfermería encierra muchos aspectos importantes como el cuidado del paciente, supliendo sus diferentes necesidades de acuerdo a su diagnóstico, necesidades que el estudiante de enfermería profesional apoya con la supervisión de su respectivo docente en sus prácticas clínicas como por ejemplo: administración de medicamentos, toma de signos y demás procedimientos, así mismo el paciente para su recuperación requiere de un cuidado especial, un cuidado humanizado, donde interviene nuevamente el estudiante de enfermería profesional de la universidad de Santander, ejecutando un plan de atención de enfermería (PAE) para poder priorizar las necesidades del paciente pudiendo velar por su comodidad, porque mentalmente y físicamente este bien, por escuchar, acompañar en su proceso de recuperación, estar a la disposición de intervenir si algo sucede, eso es humanización siempre estar ahí en todos los sentidos, sin la humanización la enfermería estaría incompleta ya que se habla de una integralidad, pero no solamente del enfermero-paciente, así mismo la humanización debe existir entre el enfermero-equipo interdisciplinario, tener una comunicación asertiva, un buen dialogo para que todo marche bien y exista un ambiente adecuado y óptimo para desempeñar las diferentes funciones a gusto y de esta manera siempre tener una buena disposición para consigo mismos y los usuarios.

#### **Categoría: Comunicación asertiva enfermero-usuario-equipo interdisciplinario.**

La comunicación asertiva es la mejor manera de transmitir un mensaje, ya que es la base del respeto, en la enfermería la comunicación juega un papel sumamente importante debido a que se trabaja en equipo y todos ejercen diferentes funciones, por ello el equipo interdisciplinario debe estarse comentando los cambios ocurridos con mucho respeto para evitar complicaciones con el estado de salud del paciente así mismo se debe tener una adecuada comunicación con el usuario y sus respectivos familiares, una comunicación humanizada, integral que estén enterados del estado de salud, los cambios que se realizan en su medicación, recomendaciones; se debe establecer un vínculo de confianza para que ante cualquier eventualidad no duden en comentar a los profesionales y de esta manera contribuir a una solución.

#### **Categoría: Intervenciones del enfermero integral al paciente.**

Enfermería es un profesión muy integral que se interesa por el estado general del paciente para que esto sea posible se deben realizar diferentes intervenciones, como educar a los usuarios y familiares, ya que se encuentran en un entorno hospitalario, los estudiantes de enfermería profesional de la universidad de Santander apoyan en su práctica clínica, realizando diferentes educaciones para los usuarios y familiares donde se informan de las diferentes patologías, como prevenirlas, que las causa, que normas de bioseguridad deben usar dentro de la institución de la salud, entre otras educaciones que son de gran ayuda y contribuyen a que el familiar participe del proceso de recuperación de su paciente; De este modo se valoran los usuarios desde un ámbito integral donde enfermería (UDES) valora todos los

dominios del paciente para no solo aliviar la enfermedad si no demás factores que son muy importantes y poder humanizar como lo es su confort, su comodidad, si está afrontando una situación estresante, si tiene algún nivel de ansiedad y demás que este complicando su recuperación, de todo esto y más se encarga el programa de enfermería de la universidad de Santander campus Cúcuta dejando siempre claro el cuidado integral y humano al usuario.

#### **Categoría: La influencia de un ambiente agradable en la recuperación del usuario.**

La recuperación de un paciente no solo depende de que se le administre correctamente un tratamiento a tiempo, también depende de cómo se sienta y como se encuentre su entorno, ya que este influye en su pronta recuperación o por el contrario retrasarla; es decir el enfermero debe interactuar constantemente con el paciente para crear un vínculo de confianza y saber cómo se siente, porque estar en un entorno que no es al que se viene acostumbrado (como lo es el hogar) debido a que puede extrañar a sus hijos, su mascota que no pueden ingresar a visitarlo, creando una situación estresante e intencionalmente retrasando su recuperación. Otros factores que se pueden ver involucrados en un cambio de ambiente para el usuario son discusiones entre el equipo interdisciplinario, bien sea por carga laboral, problemas personales, deudas y demás que no tiene culpabilidad el usuario, por ello, en la formación de los estudiantes de enfermería profesional de la universidad de Santander les educan a saber distinguir las situaciones y dejar los problemas personales atrás una vez se esté en la institución de salud, se debe ser muy imparcial ante situaciones conflictivas nunca entrar en conflicto con el paciente, se debe dejar que se tranquilice y luego optar por solucionar, de esta manera si las situaciones se mantienen bajo control, todos trabajan bien, el usuario en un ambiente agradable se desenvolverá mejor, más confiado y así recuperándose pronto.

#### **Categoría: Cuidado integral de enfermería**

El cuidado es la esencia en la enfermería pero el cuidado humanizado encierra todos los factores necesarios para proporcionar una adecuada recuperación al paciente, factores como cuidados científicos, prácticos, éticos y morales, escuchando al paciente, acompañándolo en su transcurso de recuperación, debido que sin el apoyo y acompañamiento necesario una recuperación se retrasara pero si enfermería aporta su humanidad es impresionante el giro que puede dar la salud del paciente por ello la importancia de formar en valores humanos a todo estudiante de enfermería profesional para que en su práctica formativa se desenvuelva de la mejor manera moral y científica.

#### **Interpretación de los Resultados:**

#### **Categoría: Formación y desempeño del estudiante de enfermería profesional respecto a la humanización.**

**Teoría Existente:** [9] afirman que: “La formación del profesional de enfermería engloba el proceso comunicativo de principios, valores, habilidades técnicas y sensibilización de la salud. Siendo el docente el agente fundamental para el logro de este proceso, contribuyendo en las dimensiones del desarrollo humano, reconociendo que en Enfermería el cuidado humanizado es fundamental”.

El estudiante de enfermería profesional de la universidad de Santander se destaca por sus amplios conocimientos teóricos prácticos fundamentados desde el aula de clase por profesionales capacitados para brindar educación con conocimientos científicos, valores éticos y morales que ponen en práctica en las instituciones de salud, todo esto enfocado en la humanización, en el cuidado integral y con calidad a los usuarios, demostrándose cada vez más el mejor desempeño.

#### **Categoría: Humanización como factor fundamental en enfermería.**

**Teoría Existente:** Jean Watson en su teoría afirma que: “La práctica del cuidado es central en la enfermería, reside en la práctica diaria, con conocimientos y disciplina, incentivando a perfeccionar el cuidado humanizado de los pacientes. Así mismo, permite salvar capacidades y cualidades investigativas que hacen ver manifiesto en el profesional de enfermería”.

Según Pabón Silva y Cabrera Osejo, 2008 [33] la humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. Universidad Nacional de Colombia. Revista Unimar. Bogotá.: “El objetivo como profesionales de la salud es humanizar el trabajo fundamentado en el reconocimiento de la dignidad intrínseca del paciente, de tal manera que él sienta que es el centro de la atención, valorado como persona con todos sus derechos.

La enfermería es una profesión que practica el cuidado del paciente en todos sus aspectos, tanto físico como mentales, siempre está al cuidado en todo momento, creando cada vez mejores capacidades y cualidades encaminadas a una atención humana que marque la diferencia, haciéndose imprescindible para todos los estudiantes de enfermería profesional de la Universidad de Santander que están actualmente en formación entrar en la cultura de la humanización desde sus más pequeños escenarios, llevándolos a su práctica clínica y formativa para fortalecer cada vez más este proceso tan importante.

#### **Categoría: Comunicación asertiva enfermero-usuario-equipo interdisciplinario.**

Según la teorista Jean Watson: “El cuidar la relación humana se convierte en Desarrollo y mantenimiento de una auténtica relación de cuidado, a través de una relación de confianza y comunicación. Esta relación de confianza va unida con la promoción y aceptación de sentimientos positivos y negativos. Para esto es necesario la sensibilidad, la receptividad, la apertura y el altruismo, pero también la congruencia, que tiene que ver con la honestidad, con la percepción de realidad y con el apego a la verdad.

Según Jean Watson: “La práctica del cuidado es central en la enfermería. Un individuo debe ser acompañado en las fases de toma de decisiones y no sólo ser un receptáculo de información. El acompañar es necesario para que, paulatinamente, el individuo descubra cómo, desde una situación particular, puede encontrar la mejor solución desde su propia realidad. La Enfermería, entonces, debe focalizarse en un acompañar sensible pero responsable, basado en el conocimiento y en la práctica de una actitud terapéutica.

En enfermería la comunicación juega un papel sumamente importante tanto del enfermero-usuario como enfermero-equipo interdisciplinario; generar un dialogo adecuado con el usuario permitirá crear un vínculo de confianza en el cual comentara todas sus inquietudes y podrán ser intervenidas adecuadamente, podrá emitir todos sus comentarios positivos y negativos, ya que el enfermero tiene la capacidad de escuchar sin juzgar y de acompañar en su proceso de recuperación. Así mismo el dialogo es importante con el enfermero-equipo interdisciplinario, porque desde la formación del estudiante de enfermería profesional se inculcan valores éticos y morales que se deberán ejecutar en la práctica, teniendo imparcialidad en diversas situaciones, siendo objetivo y respetuoso con las decisiones tomadas, ser un buen líder.

#### **Categoría: Intervenciones del enfermero integral al paciente.**

**Teoría Existente:** El enfermero profesional ejerce diferentes funciones en su labor diaria desde liderar procesos administrativos hasta realizar procedimientos, pero enfermería no es solo esto, enfermería es el complemento que brinda el cuidado integral, el acompañamiento, la escucha, ser sensible, ser espiritual si procede, ser humano con el paciente y su familia; actualmente en los diferentes

escenarios de práctica clínica los estudiantes de enfermería de la universidad de Santander viven diferentes experiencias con los usuarios realizando diferentes actividades de enfermería como administración de medicamentos, procedimientos, entre otras siendo acompañados por sus docentes pero también viven la experiencia de escuchar al paciente, de sentir su dolor, de compadecerlo y de estar ahí debido a que los profesionales que ya laboran en las diferentes instituciones con sus jornadas extensas y estresantes no pueden todo el tiempo brindarles ese espacio que los pacientes necesitan, cuando están solos y nadie está allí, ahí apoyan los estudiantes de enfermería profesional, algo tan sencillo pero tan complejo para muchos, el ser humano.

#### **Categoría: La influencia de un ambiente agradable en la recuperación del usuario.**

**Teoría Existente:** Según la teoría de Watson “se estructura consolidando aspectos filosóficos del existencialismo, la moral y la metafísica de la conducta profesional de enfermería, como fundamento del cuidado transpersonal, realizando la importancia de integrar aspectos éticos, del arte y espirituales en el quehacer de la enfermería”.

Es importante como enfermeros profesionales estar en un ambiente agradable, de luz, de paz para poder realizar todas las funciones sin ninguna eventualidad y que mejor manera que manteniendo un adecuado tono de voz, respeto y demás valores que se aprenden desde el proceso de formación; así mismo proporcionar esta tranquilidad a los usuarios que estén en ella en su proceso de recuperación, prestándole los mejores servicios humanizados y con calidad ya que está demostrado que el estrés debilita el proceso de mejoría del estado de salud tanto físico como mental, siempre se establece el hecho de reducción de visitas para minimizar el ruido, que tengan cubículos con cierta privacidad para cuando se requiera algún procedimiento privado y así mismo educar a los usuarios y familiares para que acompañen el cumplimiento del proceso por bienestar de todos.

El cuidado integral en enfermería debe ser evidenciado en todas las intervenciones proporcionadas al usuario, ya que este merece un trato digno, un acompañamiento, que estén con el usuario en todos los aspectos para que pueda evolucionar de manera positiva, el enfermero debe ser espiritual y poseer paz en su quehacer para transmitirlo en su entorno, allí juega un papel importante el estudiante de enfermería profesional que se desenvuelve en los diferentes escenarios de práctica formativa porque se evidencia su importante aporte en humanización y cuidado integral, aprendiendo y creciendo cada vez más.

## **V. CONCLUSIONES**

En base al análisis de la investigación cualitativa, describiendo el fenómeno en estudio [8], realizado mediante la recolección de información en la Universidad de Santander de los estudiantes de enfermería de cuarto a noveno semestre, se evidencia la buena percepción que tienen los estudiantes durante su formación, siendo integralmente educados por los docentes en cuanto al cuidado humanizado y de esta manera aplicando lo aprendido en la práctica formativa, destacándose como estudiantes integrales.

Los estudiantes de enfermería profesional de la universidad de Santander logran describir asertivamente el concepto de humanización, especificando que la humanización es la serie de cuidados que enfermería le proporciona al paciente en su estado físico y mental, preocupándose no sólo por los procedimientos científicos sino también por el acompañamiento, la escucha, el entorno y el dialogo con el paciente y su familia.

De acuerdo, a lo que los estudiantes de enfermería afirmaron, han tenido experiencias en sus prácticas formativas que han marcado su vida como profesionales, donde han aprendido a colocarse en el lugar del otro y no solo tener una visión de paciente, si no verlo como un ser humano que siente, que sufre que necesita además de recibir tratamiento, recibir cuidados integrales para lograr su recuperación. Esto teniendo en cuenta los escenarios del servicio al cliente que tienen los pacientes y la importancia para la institución [34].

## **VI. RECOMENDACIONES**

En base al análisis de la investigación cualitativa, describiendo el fenómeno en estudio [8], realizado mediante la recolección de información en la Universidad de Santander de los estudiantes de enfermería de cuarto a noveno semestre, se evidencia la buena percepción que tienen los estudiantes durante su formación, siendo integralmente educados por los docentes en cuanto al cuidado humanizado y de esta manera aplicando lo aprendido en la práctica formativa, destacándose como estudiantes integrales.

Los estudiantes de enfermería profesional de la universidad de Santander logran describir asertivamente el concepto de humanización, especificando que la humanización es la serie de cuidados que enfermería le proporciona al paciente en su estado físico y mental, preocupándose no sólo por los procedimientos científicos sino también por el acompañamiento, la escucha, el entorno y el dialogo con el paciente y su familia.

De acuerdo, a lo que los estudiantes de enfermería afirmaron, han tenido experiencias en sus prácticas formativas que han marcado su vida como profesionales, donde han aprendido a colocarse en el lugar del otro y no solo tener una visión de paciente, si no verlo como un ser humano que siente, que sufre que necesita además de recibir tratamiento, recibir cuidados integrales para lograr su recuperación. Esto teniendo en cuenta los escenarios del servicio al cliente que tienen los pacientes y la importancia para la institución [34].

## **VII. REFERENCIAS**

- [1] K. Denzin Norman, L. Yvonna y S, «The Sage Handbook of Qualitative Research. Third Edition. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. Introduction.,» *The Discipline and Practice of Qualitative Research*, pp. 1-13, 2005.
- [2] A. Suarez Montes, L. Fajardo cantor, E. Barrientos Monsalve y Y. Rios Epalza, «Estrategias pedagógicas de micro finanzas a los estudiantes del Colegio Municipal Aeropuerto.,» *Mundo FESC*, vol. 4, n° 8, pp. 17- 21, 2017.
- [3] M. García-Echeverri, P. Hurtado-Olaya, D. Quintero-Patiño, D. Rivera-Porras y Y. Ureña-Villamizar, «La gestión de las emociones, una necesidad en el contexto educativo y en la formación profesional.,» *Revista Espacios*, vol. 39, n° 49, pp. 8-21, 2018.
- [4] P. Hurtado-Olaya, M. García-Echeverri, D. Rivera-Porras y J. Forgiony-Santos, «Las estrategias de aprendizaje y la creatividad: Una relación que favorece el procesamiento de la información.,» *Revista Espacios*, vol. 39, n° 17, pp. 12-29, 2018.
- [5] J. Forgiony-Santos, «Prácticas pedagógicas: Concepciones, roles y métodos en la formación del psicólogo bolivariano.,» de *Prácticas pedagógicas*, Maracaibo, Ediciones Universidad del Zulia, 2017, pp. 198-218.
- [6] D. Rivera-Porras, «Prácticas pedagógicas: Desarrollo humano y construcción de sentido.,» de *Encrucijadas pedagógicas: Resignificación, emergencias y praxis*

- educativa*, Maracaibo, Ediciones Astro Data, S.A., 2017, pp. 339-363.
- [7] E. Barrientos Monsalve y N. Rosales Nuñez, «Modelo gerencial dentro del paradigma del capital intelectual para el sector hotelero de la ciudad de Cúcuta-Colombia.,» *Revista Argentina de Investigación en negocios.*, pp. 85- 96, 2018.
- [8] E. Zambrano-Miranda, M. Botello Sánchez y C. Marulanda Ascanio, «Índice de desempeño exportador de la industria del calzado y sus partes de Norte de Santander 2007-2012,» *Mundo FESC*, vol. 8, n° 16, pp. 41- 54, 2018.
- [9] A. Flores, J. Cristhy y L. C. Alvarado Lovera, «Percepción de los estudiantes de la escuela de enfermería Padre Luis Tezza acerca del rol docente en la formación del cuidado humanizado,» 2015.
- [10] I. A. Herrera-Zuleta, L. A. Bautista-Perdomo, M. J. López-Reina, M. I. Ordoñez-Correa, J. J. Rojas-Rivera, H. Suarez-Riascos y J. A. Vallejo-Moreno, «Percepciones de las gestantes en torno al cuidado humanizado por enfermería.,» *Revista Ciencia y Cuidado*, vol. 13, n° 2, pp. 58-72, 2016.
- [11] M. L. Correa Zambrano, «La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado.,» *Revista cuidarte*, vol. 7, n° 1, pp. 1210- 1218, 2016.
- [12] C. Flórez-Gutiérrez, A. Mayorga-Palacios y L. Vargas-Escobar, « La práctica formativa como escenario de aprendizaje significativo del cuidado de enfermería.,» *Revista Colombiana de Enfermería*, vol. 12, n° 14, pp. 93-103, 2017.
- [13] Z. C. Nieto-Sanchez, «El e-learning como recurso de desarrollo educativo,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 6, n° 2, 2018.
- [14] L. F. Bohórquez-Chacón y Y. K. Torrado, «Diseño de un modelo pedagógico para la enseñanza de fundamentos de programación de computadores basado en el uso de la tecnología como mediación pedagógica,» *Respuestas*, vol. 10, n° 1, 2005.
- [15] L. F. Bohórquez-Chacón, «La universidad, los problemas sociales de la ciencia y la tecnología frente al reto del desarrollo sustentable,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 4, n° 1, 2016.
- [16] A. L. Abreo, B. D. Pinzón y L. F. Bohórquez-Chacón, «Programa responsabilidad social empresarial: Empresa Global Service & Business S.A.S.,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 6, n° 2, 2018.
- [17] M. Canales-Vergara, S. Valenzuela-Suazo y T. Paravic-Klijn, «Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile.,» *Enfermería universitaria*, vol. 13, n° 3, pp. 178- 186, 2016.
- [18] J. Watson, «Caring science and the next decade of holistic healing: Transforming self and system from the inside out. Beginnings Spring,» vol. 30, 2010.
- [19] L. Rivera y A. Triana, «Percepción de comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería en la Clínica del Country,» *Rev. Av. Enferm*, vol. 25, n° 1, pp. 54- 66, s.f.
- [20] U. N. d. Colombia, Grupo de cuidado., Bogota: Unibiblos, 2000.
- [21] J. E. Montesdeoca Castelo, Z. Pasmíño y C. Elizabeth, Percepción de los pacientes con pie diabético sobre los cuidados de enfermería en la curación avanzada de heridas de la Consulta Externa del Hospital General del Norte de Guayaquil, 2018.
- [22] J. Watson, Caring science and the next decade of holistic healing: Transforming self and system from the inside out. Beginnings Spring, vol. 30, 2010.
- [23] D. Rivera-Porras y M. Ruiz, «Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC,» *Mundo FESC*, vol. 1, n° 9, pp. 79-94, 2015.
- [24] R. Hernández S., F. C y P. Baptista L., Metodología de la Investigación, Sexta ed., 2016.
- [25] K. Y. Robert, Estudio de caso como metodología, 2016.
- [26] R. Jiménez, «Metodología de la investigación. Elementos básicos para la investigación clínica,» 1998.
- [27] R. Y. Bautista-Rico, «El uso didáctico de las TICS en el mejoramiento de la labor didáctica en la escuela colombiana,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 5, n° 2, 2017.
- [28] A. Villa-Peralta, «La formación educativa del ingeniero y la compleja realidad del mundo contemporáneo,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 5, n° 2, 2017.
- [29] J. E. Parra-Martínez, «La gestión eficaz en educación y su importancia en acción gerencial educativa de Colombia,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 5, n° 2, 2017.
- [30] M. E. Daza-Rodríguez, M. I. Daza-Porto y A. B. Pérez-Orozco, «Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia),» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 5, n° 1, 2017.
- [31] A. Sánchez, «Incidencia en el desarrollo de estrategias de aprendizaje en los contenidos de las funciones reales mediante la plataforma Moodle,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 5, n° 1, 2017.
- [32] F. Zambrano, D. González y R. Peñaloza, «El turismo rural una visión desde el ámbito internacional, nacional y del estado Táchira – Venezuela,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 5, n° 1, 2017.
- [33] I. C. Pabón-Silva y C. M. Cabrera-Osejo, «La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad,» *Revista UNIMAR*, vol. 26, n° 1, 2008.
- [34] C. Marulanda Ascanio y D. Peñaranda Vergel, «Estrategias comerciales para evitar la fuga de clientes del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA de la sucursal Ocaña,» *Mundo FESC*, vol. 8, n° 16, 2018.