

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i3.2487>

Humanización de los Cuidados de Enfermería en el Hospital Distrital de Horqueta, Año 2025

Humanization of Nursing Care at the Horqueta District Hospital, Year 2025

Andrea Soledad Agüero Arguello

solandyarguello@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-4493-6537>

Universidad Tecnológica Intercontinental
Paraguay – Horqueta

Artículo recibido: 10 julio 2026- Aceptado para publicación: 16 agosto 2026
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

La presente investigación aborda la humanización de los cuidados de Enfermería, entendida como una atención centrada en la persona, basada en valores como la empatía, el respeto, la dignidad y la comunicación efectiva. El objetivo general fue determinar cómo perciben y aplican los profesionales de Enfermería del Hospital Distrital de Horqueta la humanización en la atención a los pacientes, año 2025. Como objetivos específicos se plantearon: identificar el concepto de cuidado humanizado según la percepción del personal de Enfermería; describir las actitudes, valores y prácticas aplicadas en la atención diaria; y analizar los factores internos y externos que influyen en la práctica del cuidado humanizado. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 profesionales de Enfermería del área asistencial. La técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento, un cuestionario estructurado. Los resultados evidencian que la mayoría de los profesionales posee una comprensión adecuada del concepto de cuidado humanizado y manifiesta aplicar con frecuencia actitudes como la empatía, el respeto y la escucha activa. Se destaca que los factores internos, como la motivación, la vocación y la formación continua, influyen positivamente en la humanización de los cuidados. Sin embargo, se identifican barreras externas relevantes, principalmente la sobrecarga laboral y la disponibilidad de recursos, que afectan la calidad de la atención. En general, los encuestados consideran que la implementación de cuidados humanizados mejora significativamente la satisfacción del paciente.

Palabras clave: humanización de los cuidados, personal de enfermería, empatía, calidad de atención, satisfacción del paciente

ABSTRACT

This research addresses the humanization of nursing care, understood as person-centered care based on values such as empathy, respect, dignity, and effective communication. The general

objective was to determine how nursing professionals at the Horqueta District Hospital perceive and implement humanization in patient care in the year 2025. The specific objectives were: to identify the concept of humanized care according to the perception of nursing staff; to describe the attitudes, values, and practices applied in daily care; and to analyze the internal and external factors that influence the practice of humanized care. The methodology used was quantitative, with a descriptive level and a non-experimental design. The population consisted of 30 nursing professionals from the care area. The technique employed was a survey, and the instrument used was a structured questionnaire. The results show that most professionals have an adequate understanding of the concept of humanized care and frequently apply attitudes such as empathy, respect, and active listening. It is notable that internal factors, such as motivation, vocation, and continuous training, positively influence the humanization of care. However, relevant external barriers were identified, mainly workload and resource availability, which affect the quality of care. Overall, respondents consider that the implementation of humanized care significantly improves patient satisfaction.

Keywords: humanization of care, nursing staff, empathy, quality of care, patient satisfaction

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

La humanización de los cuidados de Enfermería constituye un componente esencial de la calidad de la atención sanitaria, ya que promueve una atención centrada en la persona, basada en el respeto, la dignidad, la empatía y la comunicación efectiva. Este enfoque reconoce al paciente como un ser integral, considerando no solo sus necesidades físicas, sino también sus dimensiones emocionales, psicológicas y sociales, lo cual favorece una experiencia asistencial más satisfactoria y segura (Sánchez Rodríguez, Aliaga Pérez & Alvarado San Román, 2021).

En la práctica hospitalaria actual, los profesionales de Enfermería enfrentan múltiples desafíos, como la sobrecarga laboral, la escasez de recursos, la presión institucional y la rutina asistencial, factores que pueden limitar la aplicación constante de un cuidado humanizado (Andrés Gimeno & Ayuso Murillo, 2018). Estas condiciones pueden generar una atención centrada exclusivamente en procedimientos técnicos, relegando aspectos fundamentales como la empatía, la escucha activa y el acompañamiento emocional del paciente.

En este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo perciben y aplican los profesionales de Enfermería del Hospital Distrital de Horqueta la humanización en el cuidado a los pacientes, año 2025? Responder a esta interrogante permitirá generar evidencia que contribuya al fortalecimiento de estrategias orientadas a mejorar la calidad de la atención, la satisfacción del paciente y el bienestar profesional del personal de Enfermería.

Por todo lo anterior expuesto, se plantea lo siguiente:

La humanización de los cuidados de Enfermería constituye un eje fundamental para garantizar atención centrada en el paciente, donde la empatía, el respeto, la dignidad y la calidad del trato no se vean relegados ante la presión laboral o institucional (Sánchez Rodríguez, Aliaga Pérez & Alvarado San Román, 2021). La atención humanizada no solo busca cubrir las necesidades físicas de los pacientes, sino también satisfacer las dimensiones psicológicas y emocionales, promoviendo un cuidado integral que considere al paciente como un ser completo y con valor intrínseco.

La presente investigación surge de la pregunta central: ¿Cómo perciben y aplican los profesionales de Enfermería del Hospital Distrital de Horqueta la humanización en el cuidado a los pacientes, año 2025? Esta interrogante se aborda debido a que, en la práctica diaria hospitalaria, los profesionales de Enfermería enfrentan múltiples desafíos, tales como sobrecarga laboral, rutina asistencial y presión por cumplir estándares institucionales, los cuales pueden limitar la aplicación de un enfoque humanizado (Andrés Gimeno & Ayuso Murillo, 2018). Explorar este tema permitirá identificar fortalezas y debilidades en la práctica diaria, brindando herramientas para fortalecer la empatía, la comunicación y la satisfacción tanto del paciente como del personal de salud.

A nivel mundial, la humanización de los cuidados de Enfermería ha sido reconocida como un componente esencial de la calidad asistencial y de la seguridad del paciente. Diversos estudios internacionales destacan que los cuidados humanizados mejoran la experiencia del paciente, promueven la adherencia al tratamiento y reducen el estrés del personal sanitario (Ramos García, Torres Esperón & Maia, 2022). La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha enfatizado la importancia de que los sistemas de salud incorporen la humanización como un estándar de calidad, destacando que la formación profesional debe incluir competencias en empatía, comunicación y atención centrada en el paciente.

A nivel Nacional, la atención hospitalaria enfrenta desafíos similares a los reportados internacionalmente, con sobrecarga laboral en hospitales públicos y limitaciones de recursos que pueden afectar la calidad del cuidado (Salas Marco, Rocha & Conceição, 2022). A pesar de los avances en políticas sanitarias y programas de formación en Enfermería, aún se identifican brechas en la implementación sistemática de la humanización en la práctica diaria. Investigar este tema en el contexto paraguayo permite generar evidencia que respalde estrategias de mejora, fortaleciendo la calidad de atención y la satisfacción profesional de los enfermeros/as.

A nivel local, en el Hospital Distrital de Horqueta representa un escenario pertinente para estudiar la humanización de los cuidados, dado que sus profesionales de Enfermería atienden a una población diversa con diferentes necesidades clínicas y sociales. Factores como turnos extensos, limitaciones de personal y recursos restringidos hacen que la humanización del cuidado sea un desafío constante, pero también una oportunidad para implementar prácticas innovadoras y centradas en el paciente (Soto Lesmes & Díaz Mass, 2020).

Este estudio busca identificar cómo los enfermeros perciben y aplican la humanización en su labor diaria, y cuáles son los factores internos y externos que facilitan o dificultan este enfoque. Por lo mismo se plantea la siguiente pregunta general: ¿Cómo perciben y aplican los profesionales de Enfermería del Hospital Distrital de Horqueta la humanización en la atención a los pacientes, año 2025?; y las preguntas específicas:

- ¿Cuál es el concepto de cuidado humanizado según la percepción de los profesionales de Enfermería?
- ¿Cuáles son las actitudes, valores y prácticas relacionadas con la humanización que se aplican en la atención diaria?
- ¿Cuáles son los factores internos y externos que facilitan o dificultan la práctica del cuidado humanizado?

Por lo mismo el objetivo general es: Determinar cómo perciben y aplican los profesionales de Enfermería del Hospital Distrital de Horqueta la humanización en la atención a los pacientes, año 2025 y los objetivos específicos:

- Identificar el concepto de cuidado humanizado según la percepción de los profesionales de Enfermería.

- Describir las actitudes, valores y prácticas relacionadas con la humanización que se aplican en la atención diaria.
- Analizar los factores internos y externos que facilitan o dificultan la práctica del cuidado humanizado.

La humanización de los cuidados de Enfermería constituye un enfoque fundamental en la atención sanitaria contemporánea, orientado a reconocer al paciente como un ser integral, con necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales. Este paradigma promueve una atención centrada en la persona, basada en el respeto a la dignidad humana, la empatía, la comunicación efectiva y la participación activa del paciente en su proceso de cuidado. Según Méndez Toledo (2025), la humanización en Enfermería implica integrar el conocimiento científico con valores éticos y humanísticos, permitiendo que el cuidado trascienda lo meramente técnico y se convierta en una experiencia terapéutica significativa tanto para el paciente como para el profesional. En este sentido, la humanización se posiciona como un indicador clave de calidad asistencial y de seguridad del paciente dentro de los sistemas de salud.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación aporta al fortalecimiento del cuerpo conceptual sobre la humanización de los cuidados de Enfermería, al analizar cómo este enfoque es comprendido y aplicado por los profesionales en un contexto hospitalario específico. Los resultados permitirán profundizar el conocimiento sobre las actitudes, valores y prácticas que sustentan el cuidado humanizado, contribuyendo a consolidar modelos teóricos que integren ciencia y humanismo en la Enfermería. Asimismo, el estudio amplía la evidencia científica disponible a nivel nacional, sirviendo como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la calidad del cuidado y la atención centrada en la persona.

En el ámbito práctico, esta investigación generará información relevante para identificar fortalezas y debilidades en la aplicación del cuidado humanizado por parte de los profesionales de Enfermería del Hospital Distrital de Horqueta. Los hallazgos podrán ser utilizados como base para el diseño de estrategias de mejora, programas de capacitación continua y acciones institucionales orientadas a fortalecer la empatía, la comunicación y el trato digno en la atención diaria. De este modo, el estudio contribuirá directamente a optimizar la práctica profesional y a mejorar la experiencia asistencial de los pacientes.

Desde una perspectiva social, el estudio tiene relevancia al promover una atención de salud más humana, respetuosa y equitativa, fortaleciendo la relación entre los profesionales de Enfermería y la comunidad atendida. La humanización de los cuidados favorece la satisfacción del paciente, incrementa la confianza en los servicios de salud y contribuye al ejercicio efectivo de los derechos del usuario. Además, al considerar el bienestar emocional y profesional del personal de Enfermería, la investigación aporta indirectamente a la construcción de entornos laborales más saludables, lo que repercute positivamente en la calidad del sistema de salud y en la sociedad en general.

En el plano metodológico, la investigación aporta un instrumento de recolección de datos estructurado y validado mediante prueba piloto, diseñado específicamente para medir la percepción y aplicación de la humanización en los cuidados de Enfermería. Este instrumento podrá ser adaptado y utilizado en estudios similares en otros contextos hospitalarios, contribuyendo a la estandarización de la medición del cuidado humanizado. Así también, el uso de un diseño cuantitativo no experimental transversal permite generar datos objetivos y comparables, fortaleciendo el rigor metodológico de futuras investigaciones en el área.

La humanización en la atención sanitaria consiste en reconocer al paciente como un ser integral, considerando sus dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales. No se trata solo de aplicar técnicas médicas, sino de establecer una relación de respeto, dignidad y empatía. Humanizar la atención implica adaptar los procedimientos a las necesidades individuales del paciente, fomentando un entorno en el que se sienta escuchado y valorado. Según Casales-Hernández (2023), la humanización de los cuidados es un proceso que promueve la comunicación respetuosa, la comprensión y la participación activa del paciente en la toma de decisiones.

Los cuidados representan un conjunto de acciones intencionales dirigidas a mantener, recuperar o mejorar la salud del paciente. En enfermería, estos cuidados deben ser integrales, abarcando la prevención de enfermedades, la promoción de hábitos saludables, la recuperación del bienestar y el acompañamiento emocional. La calidad del cuidado depende no solo de la competencia técnica del profesional, sino también de su capacidad de escuchar, interpretar y responder a las necesidades del paciente (García, 2019). Por ejemplo, administrar medicamentos correctamente es importante, pero también lo es explicar al paciente los efectos y escuchar sus inquietudes.

La enfermería es una disciplina científica y humanística orientada al cuidado de la persona, la familia y la comunidad. Su misión es promover la salud, prevenir enfermedades, aliviar el sufrimiento y acompañar en la recuperación, utilizando conocimientos científicos, técnicas especializadas y actitudes éticas. Según Juárez (2009), la enfermería combina ciencia y humanismo, lo que permite que los profesionales puedan responder de manera efectiva a las necesidades físicas y emocionales del paciente, manteniendo una actitud de respeto, paciencia y consideración.

La humanización de los cuidados de enfermería es un enfoque que integra competencias técnicas con valores éticos y humanísticos, buscando una atención centrada en la persona. Este enfoque promueve la empatía, la comunicación efectiva y la valoración de la dignidad del paciente. Según Melita-Rodríguez (2022), un cuidado humanizado implica reconocer al paciente como un ser único, comprender sus necesidades emocionales y responder con sensibilidad, asegurando que su experiencia dentro del sistema de salud sea respetuosa y segura.

El cuidado humanizado se entiende como la integración de acciones técnicas y humanas, donde el bienestar del paciente es el centro de todas las intervenciones.

Humanizar los cuidados implica que el profesional de enfermería no solo realice procedimientos clínicos, sino que considere la experiencia emocional del paciente, creando un ambiente de confianza y seguridad. Esto permite que el paciente participe activamente en su proceso de recuperación (Vialart Vidal, 2019).

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del paciente, comprender sus emociones y responder de manera sensible. El respeto por la dignidad implica considerar sus derechos y decisiones, promoviendo su autonomía y confianza en el proceso de atención (Méndez Toledo, 2025).

Este indicador resalta la importancia de garantizar la privacidad, el consentimiento informado y el trato digno. Los pacientes que perciben respeto hacia sus derechos tienen mayores niveles de satisfacción y adherencia al tratamiento (Melita-Rodríguez, 2022).

La humanización requiere que los profesionales de enfermería implementen actitudes y valores en cada interacción.

La escucha activa permite que el profesional identifique preocupaciones, temores o expectativas del paciente, fortaleciendo la relación terapéutica (Romero, 2023).

Mostrar paciencia, respeto y consideración crea un entorno seguro y reduce la ansiedad del paciente. Estos valores son fundamentales para generar confianza y favorecer la adherencia al tratamiento (Watson, 2018).

La comunicación clara y cercana facilita la comprensión de los procedimientos, la participación del paciente y la resolución de conflictos o dudas, favoreciendo un cuidado integral (Romero, 2023).

El cuidado humanizado se ve influido por múltiples factores, tanto internos como externos.

Factores internos: La motivación, la formación profesional, la vocación y el compromiso del personal son esenciales. Profesionales motivados y con valores éticos sólidos pueden implementar cuidados humanizados incluso en condiciones difíciles (Casales-Hernández, 2023).

Factores externos: La disponibilidad de recursos, las condiciones laborales y la organización del hospital determinan la capacidad para brindar un cuidado humanizado. Instituciones con buena infraestructura y apoyo administrativo facilitan la implementación de estos cuidados (PMC, 2018).

La sobrecarga laboral, el estrés profesional y la falta de tiempo son barreras que limitan la humanización de los cuidados. Superarlas requiere planificación, capacitación y políticas institucionales que promuevan la atención centrada en el paciente (Méndez Toledo, 2025).

Investigar sobre la humanización de los cuidados de enfermería permite identificar las mejores prácticas, promover actitudes y valores que benefician la relación enfermero-paciente y mejorar la calidad del sistema de salud. Esta investigación es crucial porque evidencia la necesidad de integrar aspectos técnicos y humanos en la atención, reduciendo la

despersonalización de los cuidados y fortaleciendo la confianza y satisfacción del paciente (Juárez, 2009; Watson, 2018).

Según Juárez (2009), “la enfermería combina ciencia y humanismo, permitiendo que los profesionales respondan a las necesidades físicas y emocionales del paciente” (p. 24).

Casales-Hernández (2023) afirma:

La humanización de los cuidados de enfermería es un proceso integral que promueve la comunicación respetuosa, la comprensión de la experiencia del paciente y su participación activa en el cuidado. Implica valorar la dignidad y los derechos de cada persona, adaptando las acciones de enfermería a las necesidades individuales y fomentando un ambiente de confianza y seguridad. Esta perspectiva permite que los pacientes se sientan escuchados, comprendidos y valorados, aumentando la satisfacción y los resultados positivos en la atención de salud. (p. 12)

La humanización en la atención sanitaria no solo implica aplicar procedimientos clínicos, sino también crear un vínculo empático con el paciente, reconociendo sus emociones, creencias y derechos fundamentales (Méndez Toledo, 2025).

El cuidado humanizado requiere actitudes y valores como la paciencia, el respeto y la consideración, que fortalecen la relación enfermero-paciente y favorecen la adherencia al tratamiento (Romero, 2023).

Factores internos, como la motivación y vocación del personal, y factores externos, como la disponibilidad de recursos y la organización del hospital, influyen significativamente en la implementación de cuidados humanizados (Vialart Vidal, 2019).

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se enmarcó dentro del paradigma cuantitativo, ya que la recolección de datos se basó en la medición numérica mediante un cuestionario estructurado. Este enfoque permitió analizar de manera objetiva la percepción y aplicación de la humanización en los cuidados de Enfermería, midiendo actitudes, valores y prácticas de los profesionales del Hospital Distrital de Horqueta (Fernández, 2010).

El uso del enfoque cuantitativo fue apropiado, ya que permitió establecer patrones y tendencias en la práctica diaria de los enfermeros/as, identificar fortalezas y debilidades en la humanización del cuidado y generar información que sirvió de base para futuras mejoras en la atención centrada en el paciente.

Se seleccionó un diseño no experimental transversal, ya que los datos se recolectaron en un único momento y no se manipularon las variables. Este diseño fue idóneo para describir la percepción y aplicación de la humanización en la práctica diaria de los profesionales de Enfermería, así como analizar la incidencia de factores internos y externos que influyeron en su implementación (Baptista, 2010).

La población estuvo conformada por 50 profesionales de Enfermería del Hospital Distrital de Horqueta, incluyendo enfermeros/as de diferentes servicios y turnos.

Para la recolección de los datos, se optó por la técnica de la encuesta, que consistió en obtener información de los sujetos de estudio sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. En este estudio, se aplicó como formato un cuestionario, valiéndose del formulario de aplicaciones Google (Alvarado, 2008). La encuesta se fundamentó en la aplicación práctica del instrumento llamado cuestionario.

El instrumento de recolección de datos, como el cuestionario, actualmente se consideró la forma más frecuente y rápida para administrar a un grupo de individuos de manera colectiva (Miranda de Alvarenga, 2008).

Para la validación del instrumento, se acudió a la prueba piloto con una población similar a la asignada, lo cual fue válido para depurar y definir el instrumento. En virtud de eso, se volvió a aplicar el instrumento a los profesionales de enfermería del Hospital Distrital de Horqueta, lo cual sirvió de base para pulir ciertos planteamientos, de modo que fueran preguntas de fácil interpretación y facilitaran respuestas coherentes.

La relación entre la investigación y la ética estuvo plenamente aceptada y debió ser visualizada desde dos ámbitos: el planteamiento ético de la investigación y la ética del investigador, siendo lícitas solo cuando se respetara y sirviera el resultado para un desarrollo integral de la persona. En ese aspecto, esta investigación cumplió con los requisitos éticos y tuvo en cuenta lo siguiente, según lo indica Alvarado (2008):

Todo ser humano es autónomo. En ello se incluyó la dignidad de la persona, sus creencias, su pudor, su intimidad, su integridad física, su libertad para decidir sobre cualquier situación sin temor a repercusiones, y la libertad de participar o no en la investigación. En este estudio, a cada persona se la trató como un ser con derecho, sin discriminación y con derecho a la autodeterminación.

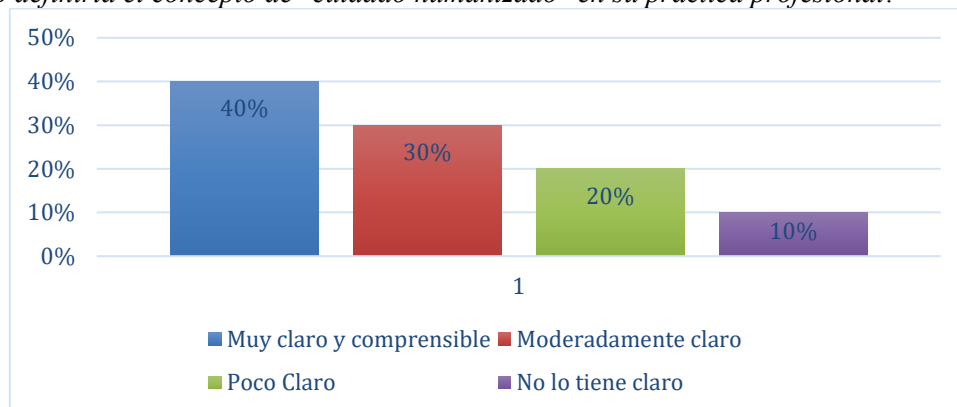
Se buscó maximizar los beneficios y minimizar los riesgos o daños, asegurando también la integridad física, mental y social del individuo sujeto de estudio.

Se aplicaron iguales derechos para todas las personas que participaron en la investigación, y la selección se realizó de manera equitativa.

RESULTADOS

Figura 1

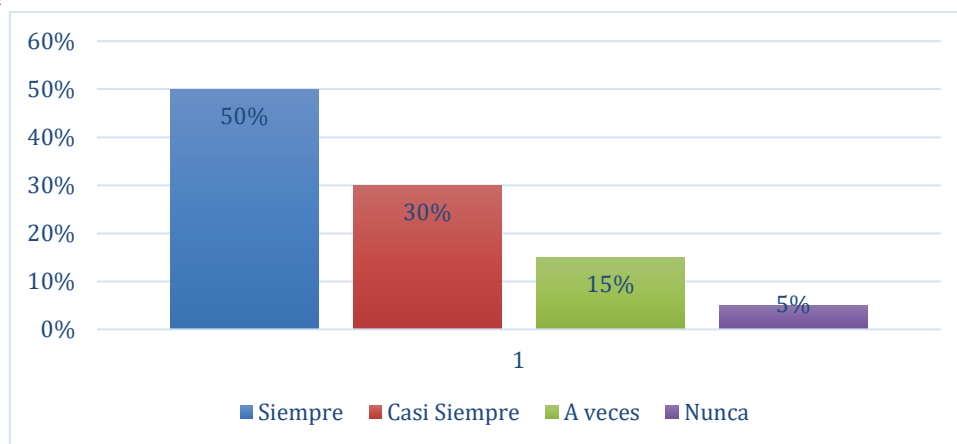
¿Cómo definiría el concepto de "cuidado humanizado" en su práctica profesional?



Según la gráfica, el 40% de los profesionales de Enfermería consideran que el concepto de cuidado humanizado está muy claro y comprensible, el 30% lo encuentra moderadamente claro, el 20% lo considera poco claro, y el 10% afirma que no lo tiene claro. Esto indica que la mayoría de los profesionales comprenden bien el concepto, pero hay un pequeño porcentaje que aún necesita más claridad al respecto.

Figura 2

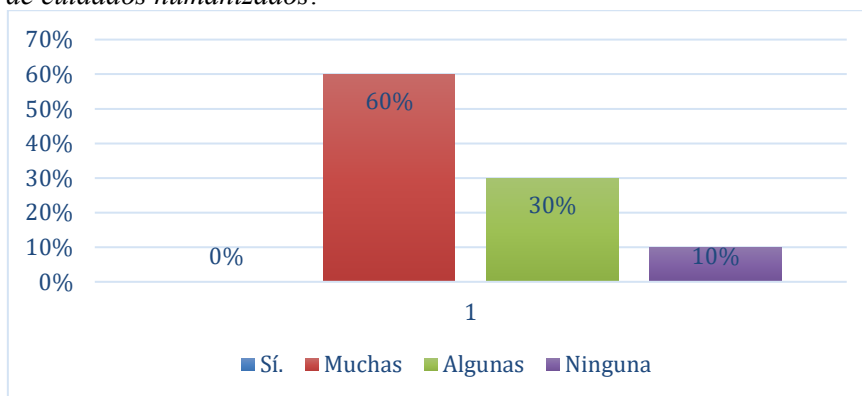
¿Con qué frecuencia pone en práctica actitudes como la empatía, el respeto y la escucha activa?



El 50% de los profesionales responden que siempre ponen en práctica estas actitudes, el 30% lo hace casi siempre, el 15% lo hace a veces, y el 5% afirma que nunca lo hace. Este resultado sugiere que la mayoría de los profesionales están comprometidos con estas actitudes, aunque hay espacio para mejorar su aplicación en algunos casos.

Figura 3

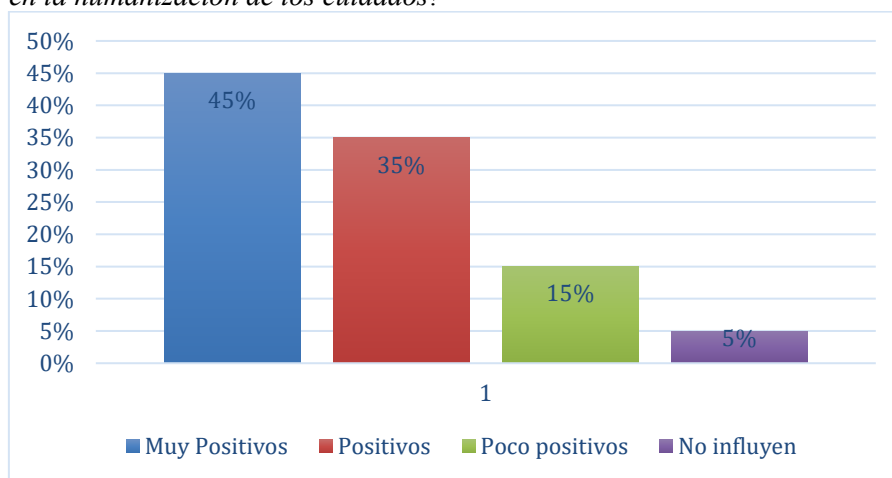
¿Existen barreras externas (falta de recursos, sobrecarga de trabajo, etc.) que dificultan la aplicación de cuidados humanizados?



El 60% de los encuestados indican que existen muchas barreras externas que dificultan la aplicación de cuidados humanizados, el 30% menciona que algunas barreras dificultan la atención, y el 10% no considera que haya barreras. Esto refleja que las condiciones laborales y los recursos disponibles son factores significativos que afectan la práctica de una atención más humanizada.

Figura 4

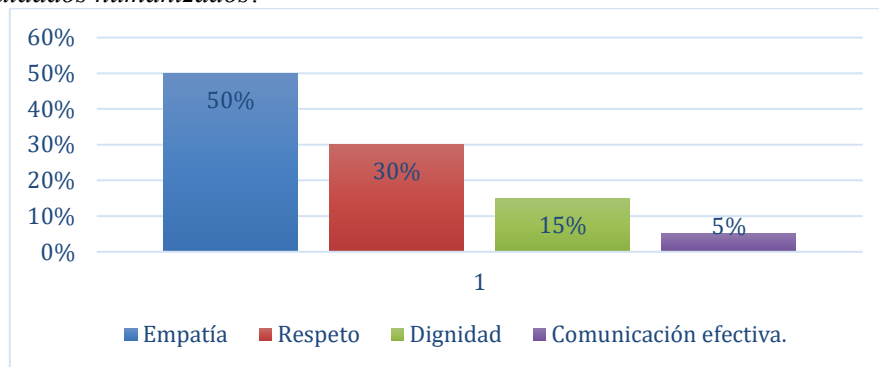
¿Qué factores internos (motivación, vocación, formación) considera que influyen positivamente en la humanización de los cuidados?



El 45% de los profesionales consideran que los factores internos son muy positivos para la humanización de los cuidados, el 35% cree que son positivos, el 15% opina que son poco positivos, y el 5% no cree que influyan en absoluto. Esto demuestra que la motivación y la vocación son consideradas fundamentales por la mayoría para la humanización de los cuidados.

Figura 5

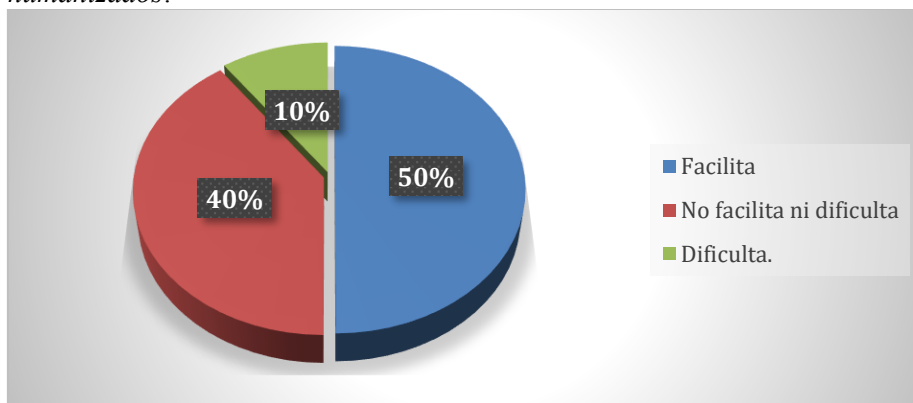
En su opinión, ¿cuál es el principal valor que debe tener el profesional de Enfermería al brindar cuidados humanizados?



El 50% de los encuestados consideran que la empatía es el valor principal en la atención humanizada, el 30% priorizan el respeto, el 15% consideran que la dignidad es el valor más importante, y el 5% valoran la comunicación efectiva como el factor primordial. Esto sugiere que la empatía es considerada el pilar central de la atención humanizada.

Figura 6

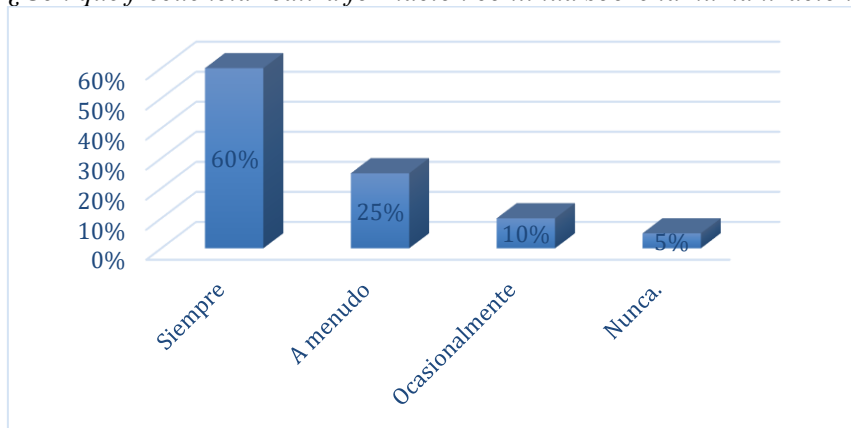
¿Considera que la organización del hospital facilita o dificulta la implementación de cuidados humanizados?



El 50% de los encuestados considera que la organización del hospital facilita la implementación de cuidados humanizados, el 40% opina que no facilita ni dificulta, y el 10% considera que la organización dificulta la humanización de los cuidados. Esto indica que, en general, la organización hospitalaria tiene un impacto positivo en la atención humanizada.

Figura 7

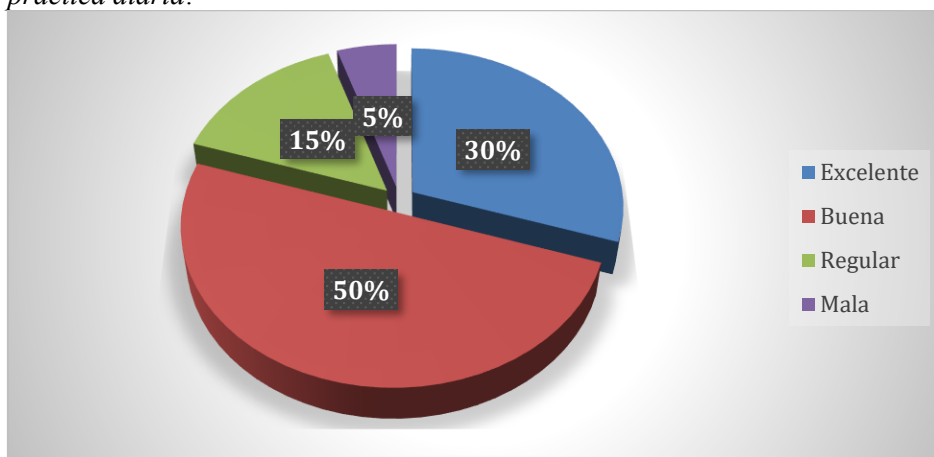
¿Con qué frecuencia realiza formación continua sobre la humanización de los cuidados?



El 60% de los profesionales indican que siempre realizan formación continua sobre la humanización de los cuidados, el 25% lo hace a menudo, el 10% ocasionalmente, y el 5% nunca. Esto sugiere que la mayoría de los profesionales están comprometidos con su formación, pero hay áreas donde esta formación podría ser más constante.

Figura 8

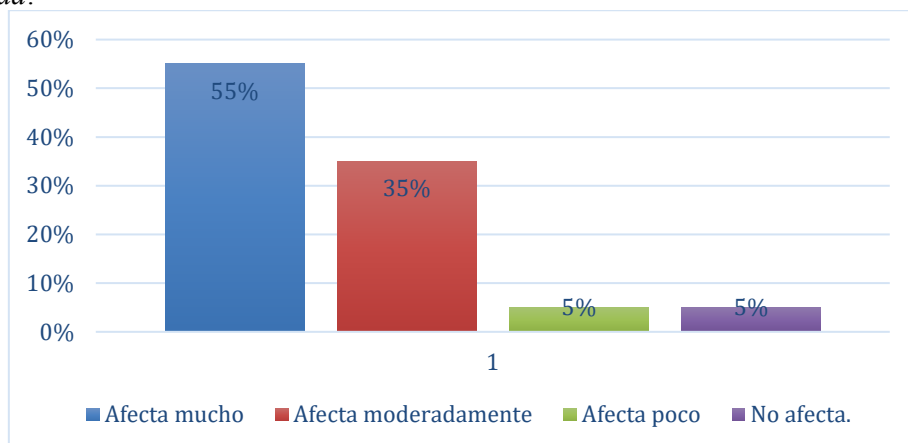
¿Cómo calificaría la disponibilidad de recursos para implementar cuidados humanizados en su práctica diaria?



El 30% de los encuestados califican los recursos como excelentes, el 50% los consideran buenos, el 15% los califican como regulares, y el 5% los consideran malos. Esto sugiere que los recursos disponibles son adecuados en su mayoría, pero existen áreas de oportunidad para mejorar la disponibilidad de recursos.

Figura 9

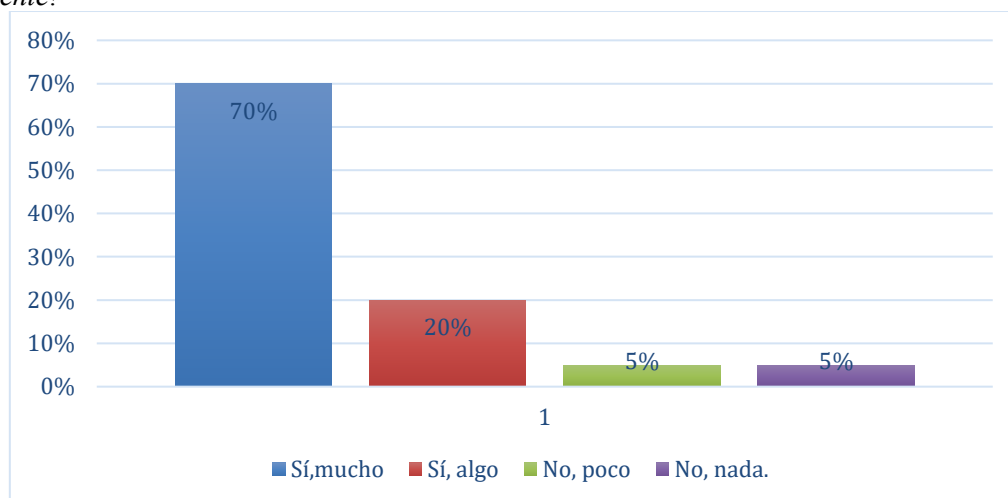
¿Cómo considera que la sobrecarga de trabajo afecta la calidad de los cuidados humanizados que brinda?



El 55% de los profesionales consideran que la sobrecarga de trabajo afecta mucho la calidad de los cuidados humanizados, el 35% piensan que afecta moderadamente, el 5% consideran que afecta poco, y el 5% opinan que no afecta en absoluto. Esto indica que la carga de trabajo es un factor clave que limita la calidad de la atención humanizada.

Figura 10

¿Considera que la implementación de cuidados humanizados mejora la satisfacción del paciente?



El 70% de los profesionales considera que la implementación de cuidados humanizados mejora mucho la satisfacción del paciente, el 20% cree que mejora algo, el 5% opina que mejora poco, y el 5% considera que no mejora nada. Esto refleja una fuerte creencia en la relación entre humanización de los cuidados y satisfacción del paciente.

DISCUSIÓN

Los resultados muestran que los profesionales de Enfermería del Hospital Distrital de Horqueta poseen, en su mayoría, una percepción favorable y un conocimiento adecuado sobre la humanización de los cuidados. La mayoría comprende correctamente el concepto de cuidado humanizado y aplica de manera frecuente actitudes como la empatía, el respeto y la escucha

activa, reflejando un compromiso ético y centrado en el paciente. Sin embargo, un pequeño porcentaje aún presenta dificultades para comprender o practicar plenamente estos principios, y factores externos como la sobrecarga laboral y la falta de recursos limitan la implementación de cuidados humanizados de forma consistente

Se recomienda fortalecer la capacitación continua en humanización de los cuidados, promover programas de habilidades blandas (empatía, comunicación efectiva y manejo emocional), mejorar la distribución del personal y la gestión de recursos, e incorporar la humanización como eje transversal en políticas y protocolos del hospital. También se sugiere fomentar espacios de reflexión y retroalimentación para compartir buenas prácticas y evaluar periódicamente la percepción de los pacientes, con el fin de garantizar una atención más humana, eficiente y satisfactoria

REFERENCIAS

- Alvarado, E. (2008). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud*. Asunción: Editorial Científica.
- Andrés Gimeno, B., & Ayuso Murillo, D. (2018). *Humanización de los cuidados en el ámbito hospitalario*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Casales-Hernández, M. G. (2023). Exploración de facilitadores y barreras para implementar cuidados humanizados en enfermería. *Revista de Enfermería*, 45(2), 10–18. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10648440/>
- Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación en ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- García, A. A. (2019). Conocimientos y actitudes sobre el cuidado humanizado en enfermería. *Revista de Enfermería*, 33(1), 45–52. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7083960.pdf>
- Juárez, L. G. (2009). Humanización del cuidado de enfermería: De la formación a la práctica. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 17(2), 22–30. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3633444.pdf>
- Melita-Rodríguez, A. B. (2022). Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en la práctica clínica. *Enfermería Clínica*, 32(4), 201–208. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962022000400012&script=sci_arttext
- Méndez Toledo, J. R. (2025). Enfermería: cuidados humanizados. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 20(1), 55–63. https://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062025000101208&script=sci_arttext
- Miranda de Alvarenga, M. (2008). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Caracas: Editorial Académica.
- Ramos García, M., Torres Esperón, J. M., & Maia, A. (2022). Humanización del cuidado de enfermería y calidad asistencial. *Revista Iberoamericana de Enfermería*, 28(3), 134–142.
- Romero, E. S. N. (2023). El cuidado humanizado basado en valores en enfermería. *RECIMUNDO*, 7(1), 85–96. <https://recimundo.com/index.php/es/article/download/2116/2688>
- Salas Marco, M., Rocha, A., & Conceição, C. (2022). Condiciones laborales y calidad del cuidado de enfermería en hospitales públicos. *Revista de Salud Pública*, 24(2), 210–218.
- Sánchez Rodríguez, R., Aliaga Pérez, M., & Alvarado San Román, J. (2021). Humanización del cuidado de enfermería y atención centrada en la persona. *Revista de Enfermería Humanizada*, 5(1), 15–23.
- Soto Lesmes, V., & Díaz Mass, S. (2020). Prácticas de cuidado humanizado en servicios

hospitalarios. *Revista de Ciencias de la Salud*, 18(3), 97–105.

Vialart Vidal, N. (2019). La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era contemporánea. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4), e290.

https://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192019000400014&script=sci_arttext

Watson, J. (2018). Reflexiones sobre el cuidado humano en enfermería. *Congreso Internacional de Cuidado Humano*.

<https://www.watsoncaringscience.org/files/PDF/Articles/MEMORIAS-CONGRESO-INTERNACIONAL-DECUIDADO-HUMANO.pdf>