



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2026,  
Volumen 10, Número 3.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v10i3](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i3)

# **NIVEL DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDO POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SUR DE MÉXICO**

## **LEVEL OF HUMANIZED NURSING CARE PERCEIVED BY HOSPITALIZED PATIENTS IN SOUTHERN MEXICO**

**María Fernanda Ortiz Aguilar**

Centro de Estudios Tecnológicos y Universitarios del Golfo – México

**Polonia López Aguirre**

Universidad del Valle de México – México

**Illiana Viccón Basto**

Universidad Veracruzana – México

**Guadalupe Camarillo Guzmán**

Universidad Veracruzana – México

**Román Vázquez Ovando**

Universidad Veracruzana - México

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v10i3.24623](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i3.24623)

## Nivel de cuidado humanizado de enfermería percibido por pacientes hospitalizados en el sur de México

**María Fernanda Ortiz Aguilar<sup>1</sup>**[ortizfernanda616@gmail.com](mailto:ortizfernanda616@gmail.com)<https://orcid.org/0009-0008-5179-2374>Centro de Estudios Tecnológicos y Universitarios del  
Golfo  
México**Polonia López Aguirre**[varsovia1228@gmail.com](mailto:varsovia1228@gmail.com)<https://orcid.org/0000-0002-7414-6673>Universidad del Valle de México  
México**Illiana Viccón Basto**[ivicon@uv.mx](mailto:ivicon@uv.mx)<https://orcid.org/0009-0009-8242-8900>Universidad Veracruzana  
México**Guadalupe Camarillo Guzmán**[gcamarillo@uv.mx](mailto:gcamarillo@uv.mx)<https://orcid.org/0000-0002-9667-6456>Universidad Veracruzana  
México**Román Vázquez Ovando**[romvazquez@uv.mx](mailto:romvazquez@uv.mx)<https://orcid.org/0000-0002-8171-5256>Universidad Veracruzana  
México

### RESUMEN

El cuidado humanizado se observa desde el comportamiento de las enfermeras y enfermeros, esto conlleva tácitamente, el respeto de los derechos humanos de los pacientes. Objetivo: Determinar el nivel de cuidado humanizado de enfermería percibido por pacientes hospitalizados en el sur de México. Metodología: Investigación no experimental, cuantitativa, descriptiva y transversal. Resultados: El 66,7% (n=16) de los participantes era del sexo femenino y el 33,3% (n=8) era de sexo masculino. El 54,2% (n=13) de los participantes estaban solteros, el 8,3% (n=2) vivía en unión libre y el 37,5% (n=9) estaba casado. Conclusión: El nivel de cuidado humanizado de enfermería percibido por pacientes hospitalizados en el sur de México es alto.

**Palabras clave:** humanización de la atención, enfermería, percepción, pacientes internos (DeCS)

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [rom.55vazquez@gmail.com](mailto:rom.55vazquez@gmail.com)

## Level of humanized nursing care perceived by hospitalized patients in southern Mexico

### ABSTRACT

Humanized care is observed in the behavior of nurses, this implicitly entails respect for the human rights of patients. Objective: To determine the level of humanized nursing care perceived by hospitalized patients in southern Mexico. Methodology: Non- experimental, quantitative, descriptive and cross-sectional research. Results: 66,7% (n=16) of the participants were women and 33,3% (n=8) men. 54,2% (n=13) of the participants were single, 8,3% (n=2) lived in common law marriage and 37,5% (n=9) were married. Conclusion: The level of humanized nursing care perceived by hospitalized patients in southern Mexico is high

**Keywords:** humanization of assistance, nursing, perception, inpatients (DeCS)

*Artículo recibido 20 mayo 2026*

*Aceptado para publicación: 20 junio 2026*



## INTRODUCCIÓN

La pérdida del trato humano en la atención sanitaria menoscaba la dignidad humana (Caiza et al., 2025). Las enfermeras y enfermeros son profesionales de la salud indispensables, por lo tanto, es necesario que sean competentes para ejercer de manera humanizada (Souza et al., 2021). Los pacientes perciben el cuidado humanizado en la calidad de las intervenciones de enfermería (Villa et al., 2023), y a su vez, se caracteriza por la atención, el diálogo y la escucha activa (Lima et al., 2023), esto implica que el personal de enfermería cuide el tono de voz que se utiliza al hablarle a los pacientes (Juárez et al., 2022), en otras palabras, el usuario se debe sentir seguro, en confianza y sin miedo del personal que lo atiende (González, 2025).

Es importante mencionar que el cuidado humanizado mejora la experiencia de los pacientes y de los familiares en las unidades de salud (Jiménez et al., 2025), además, fortalece física y emocionalmente al paciente, asimismo, preserva su dignidad e intimidad, por ello, no se debe desvincular el cuidado humanizado del ejercicio profesional de enfermería considerando las necesidades emocionales y psicológicas del paciente (Guamuse & Cambizaca, 2025).

La percepción del cuidado humanizado de enfermería puede variar de un grupo de personas a otro, algunos factores como el exceso de trabajo, la rigidez normativa, la sistematización de las actividades profesionales, la inadecuada priorización de las necesidades del paciente y los errores de comunicación, obstaculizan el cuidado humanizado en el ejercicio profesional de enfermería (Espinosa et al., 2024), por ejemplo, en un estudio realizado en Ecuador por Peralvo & Ramírez, (2022) se determinó que la percepción del cuidado humanizado de enfermería es desfavorable en el 93,3% de los participantes, mientras que en el estudio realizado en el Estado de México, México por Gómez (2023) se concluyó que en 9 de 10 dimensiones el nivel de cuidado de enfermería obtenido fue en el 85% muy humanizado. También, en el estudio realizado en Perú por Julca & Guzmán (2024), los autores obtuvieron que el cuidado humanizado de enfermería fue regular en el 50,4% y bueno en el 49,6%. En un estudio realizado en Zacatecas, México por Flores et al. (2024) los autores encontraron que 63.5% de los pacientes percibió que el personal de enfermería siempre otorga cuidados humanizados.

La evidencia científica disponible muestra que en diversos países se han realizado estudios orientados a evaluar la percepción del cuidado humanizado de enfermería. No obstante, en México la información sobre este fenómeno



sigue siendo limitada y, de manera particular, no se identificaron investigaciones realizadas en el sur del país. En consecuencia, la ausencia de evidencia pone de manifiesto la necesidad de producir conocimiento que permita describir y comprender la situación del cuidado humanizado de enfermería en las instituciones de salud de dicha región. La creación de nuevo conocimiento fortalecerá la toma de decisiones y la calidad de las intervenciones de los profesionales de enfermería. Los más beneficiados serán los pacientes que ejercen su derecho a la salud en estas instituciones. El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de cuidado humanizado de enfermería percibido por pacientes hospitalizados en el sur de México.

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal (Hernández & Mendoza, 2023; Guevara et al., 2017). La población estuvo conformada por pacientes hospitalizados en una unidad de tercer nivel de atención en el puerto de Veracruz, México. Para la selección de los participantes se realizó un muestreo no probabilístico a conveniencia, se identificó a los familiares de los pacientes fuera del hospital, se les explicó el objetivo de la investigación y mediante ellos se hizo la invitación a los pacientes para participar en el estudio, se incluyeron a personas mayores de edad que estuvieran internados en cualquier servicio de hospitalización y que pudieran responder el cuestionario.

Para la recolección de datos, se aplicó mediante Google Forms el instrumento titulado “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE-III)” creado y validado por Rivera y Triana (2023), el cual cuenta con 32 ítems y tiene una validez facial de 0,92, validez de contenido de 0,98, validez de constructo de 0,956 y consistencia interna de 0,96 (Rivera-Alvarez & Triana, 2023). Este cuestionario busca conocer de manera objetiva la percepción que tienen los pacientes que se encuentran hospitalizados respecto al cuidado humanizado, dicho cuestionario se divide en las dimensiones; “Priorizar el sujeto de cuidado”, “Apertura a la comunicación para proporcionar educación para la salud a la persona” y “Cualidades del hacer de enfermería” sus opciones de respuesta son en escala de Likert. El instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE-III) es un instrumento de autoría de Rivera y Triana. Para su utilización en procesos de investigación, adaptación o validación, los investigadores deberán solicitar previamente la autorización de uso a sus autores.



Durante la ejecución del estudio se respetaron los principios éticos que garantizan la dignidad, integridad, autodeterminación, intimidad, confidencialidad, y protegen la salud y los derechos de los participantes sobre los intereses de la investigación (Asociación Médica Mundial, 2013; Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos, 2013), además, previo a la aplicación del instrumento se obtuvo digitalmente el consentimiento informado con base en los lineamientos mínimos establecidos por la legislación vigente (Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, 1987, Artículo 21). En el caso de los menores de edad, se obtuvo por escrito el consentimiento y autorización de los padres (Código Civil Federal, 1928, Artículos 412, 413, 414 y 418), así como la aceptación del menor previo a responder el cuestionario (Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, 1987, Artículos 36 y 37).

## **RESULTADOS**

Los participantes de 15, 17, 26, 30, 36, 37, 43, 50, 52 y 89 años de edad representaban cada uno el 4.2% (n= 1) respectivamente, los de 21, 22, 23 y 27 años correspondían cada uno a un 8.3% (n= 2), mientras que 12.5 % (n= 3) de los participantes tenía 25 y 46 años. El 66.7% (n=16) de los participantes era del sexo femenino y el 33.3% (n=8) era del sexo masculino. El 54.2% (n=13) de los participantes estaban solteros, el 37.5% (n=9) estaba casado y el 8.3% (n=2) vivía en unión libre (Tabla 1). El nivel de cuidado humanizado de enfermería percibido por los participantes fue en el 41.7% (n=10) cuidado humanizado alto, en el 8.3% (n=2) cuidado humanizado medio, en el 29.2% (n=7) cuidado humanizado bajo y en el 20.8% (n=5) cuidado no humanizado (Tabla 2). Se calculó la fiabilidad del instrumento y se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.95 lo que indica que el cuestionario tiene una fiabilidad alta (Tabla 3).

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos

| Variable     | <i>f</i>    | %          |
|--------------|-------------|------------|
| Edad         | 15          | 4.2        |
|              | 17          | 4.2        |
|              | 21          | 8.3        |
|              | 22          | 8.3        |
|              | 23          | 8.3        |
|              | 25          | 12.5       |
|              | 26          | 4.2        |
|              | 27          | 8.3        |
|              | 30          | 4.2        |
|              | 36          | 4.2        |
|              | 37          | 4.2        |
|              | 43          | 4.2        |
|              | 46          | 12.5       |
|              | 50          | 4.2        |
|              | 52          | 4.2        |
|              | 89          | 4.2        |
| Sexo         | Masculino   | 8<br>33.3  |
|              | Femenino    | 16<br>66.7 |
| Estado civil | Soltero (a) | 13<br>54.2 |
|              | Casado (a)  | 9<br>37.5  |
|              | Unión libre | 2<br>8.3   |

**Fuente:** Cédula de identificación de datos sociodemográficos

**Tabla 2.** Nivel de cuidado humanizado de enfermería percibido

|                          | <i>f</i> | %    |
|--------------------------|----------|------|
| Cuidado humanizado alto  | 10       | 41.7 |
| Cuidado humanizado medio | 2        | 8.3  |
| Cuidado humanizado bajo  | 7        | 29.2 |
| Cuidado no humanizado    | 5        | 20.8 |

**Fuente:** Instrumento Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE-III).

**Tabla 3.** Consistencia interna del instrumento

|                   |      |
|-------------------|------|
| Alpha de Cronbach | 0.95 |
|-------------------|------|

**Fuente:** Instrumento Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE-III).

## DISCUSIÓN

El significado del cuidado humanizado en la ciencia de enfermería ha tomado relevante importancia en los últimos años y aunque este precepto esté implícito en los paradigmas teóricos de la disciplina, ha sido complicado ejecutarlo en su totalidad por diversos factores como exceso de trabajo, sistematización de actividades, falta de apoyo institucional, entre otros.

Entre los aspectos principales del cuidado humanizado se encuentra el trato digno y respetuoso, empatía, diálogo y escucha (Lima et al., 2023) apoyo emocional, ética profesional, etc., aplicados estos se pueden alcanzar metas objetivas como la adherencia al tratamiento, disminución de ansiedad y miedo, fortalecimiento en la relación enfermero-paciente, entre otros.



Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de cuidado humanizado de enfermería percibido por pacientes hospitalizados en el sur de México, obteniendo como resultados que el 41.7% de los participantes percibe cuidado humanizado alto en la ejecución de actividades de los profesionales enfermeros, este resultado guarda relación con el estudio denominado “Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de Enfermería” (Flores et., al 2024) donde un 28.8% de los pacientes manifestaron que casi siempre perciben cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería. Del mismo modo, en este estudio se muestran evaluadas de manera positiva el comportamiento del cuidado humanizado de enfermería predominando el 50% entre la percepción de cuidado humanizado medio y alto, situación similar a los hallazgos del estudio “El cuidado humanizado de enfermería en un Hospital del Sur Ecuatoriano” (Ponce et., al 2024), con percepción de 74.4% notablemente positiva.

Los hallazgos analizados permiten reconocer que, dentro de la práctica de enfermería, el cuidado humanizado debe considerarse como eje fundamental en la atención integral de las necesidades de los pacientes, esto va a permitir aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios en contextos asistenciales caracterizados por la alta demanda y complejidad de los procedimientos. El cuidado humanizado es un compromiso ético inherente a la disciplina y en el mismo tenor, debe haber capacitación y actualización para que esta dimensión permee el desarrollo y ejecución de las funciones enfermeras.

## **CONCLUSIONES**

Se determinó que el nivel de cuidado humanizado de enfermería percibido por pacientes hospitalizados en el sur de México es alto. Es necesario seguir desarrollando estudios que aporten evidencia sobre el cuidado humanizado de enfermería. Aunque en este estudio los resultados fueron favorables, se debe procurar la capacitación del personal para mejorar la escucha activa, los valores y la comunicación efectiva. También, es necesario que se desarrollen intervenciones para capacitar al personal de enfermería sobre el cuidado humanizado, así como talleres dirigidos a reforzar las habilidades necesarias para preservar la dignidad humana de los pacientes en todas las intervenciones de enfermería.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Médica Mundial (2013). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Recuperado el 13 de octubre de 2024, de <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Caiza, B. M., López, R. D. P., & González, R. (2025). Cuidado humanizado de enfermería en el postquirúrgico del paciente oncológico: revisión sistemática. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*. 9(2), 90 – 98. <https://doi.org/10.35381/s.v.v9i2.4721>
- Código Civil Federal [C.C.F.]. Reformado, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.]. 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, México.
- Espinosa, Á. F., Leiva, F., Enríquez, C. L., Sánchez, O. H., & Moya, O. L. (2024). Alternativas para el cuidado humanizado en la atención de enfermería en dos hospitales universitarios. *Revista Colombiana de Enfermería*. 23(1), e063. <https://doi.org/10.18270/rce.v23i1.4217>
- Flores, A. G., Laura, Z. M., Araujo, R., Reveles, E., Trejo, P.M. & Calderon, A. (2024). Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de Enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 7(6), 8859-8869. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9836](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9836)
- Gómez, M. D. C. (2023). Cuidado humanizado del profesional de enfermería en la atención del paciente oncológico hospitalizado. *Revista de Enfermería Neurológica*. 22(1), 31 – 46. <https://doi.org/10.51422/ren.v22i1.421>
- González, J. F., Torres, S. P., Garza, R., Meléndez, C., Fang, M. D. A., & Rivera, J. G. (2025). Comportamientos de cuidado humanizado en instituciones del sur de Tamaulipas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 9(4), 6731 – 6749. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i4.19279](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.19279)
- González, O. J. (2014). Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE Clinicountry 3ª versión” [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Colombia]. <https://bffrepositorio.unal.edu.co/server/api/core/bitstreams/5d1c701f-4b1b-4435-9892->



- Guamuse, M. C., & Cambizaca, G. D. P. (2025). Cuidado humanizado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 9(1), 10785 – 10811. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.16670](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16670)
- Guevara, M. C., Cárdenas, V. M., & Hernández, P. L. (2017). Protocolos de investigación en enfermería (1ra Ed.). Manual Moderno.
- Hernández, R., & Mendoza C.P. (2023). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (2a ed.). McGraw-Hill.
- Jiménez, M., Muñoz, C., & Zambrano, S. (2025). Cuidado humanizado a la persona en estado crítico y familia: Percepción de enfermería. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*. 7(1), 99 – 108. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v7i1.1364>
- Juárez, I. G., López, J.J., Moreno, M. G., & Interrial, M. G. (2022). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*. 29(2), 40 – 47. <http://revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx/index.php/RevMexEnferCardiol/article/view/210>
- Julca, M. O., & Guzmán, M. (2024). Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022. *Apuntes de bioética*. 7(1), 70 – 86. <https://doi.org/10.35383/apuntes.v7i1.1078>
- Lima, L. P. B. de, Mandoti, I. L., Ali, S. F., Souza, F. M. de, Weizemann, L. P., & Buseti, I. C. (2023). ASSISTÊNCIA AO IDOSO: A IMPORTÂNCIA DO CUIDADO HUMANIZADO DA ENFERMAGEM. *Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences*, 5(5), 2822–2834. <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2023v5n5p2822-2834>
- Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, Que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. Diario Oficial de la Federación. 04 de enero de 2013, México. Recuperado de [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5284148&fecha=04/01/2013&print=trueeticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5284148&fecha=04/01/2013&print=trueeticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/)



- Peralvo, G. L., & Ramírez, G. I. (2022). Cuidado de enfermería humanizado al paciente paliativo en la estancia hospitalaria. *Salud, Ciencia y Tecnología*. 2(161), 1 – 8. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022161>
- Ponce, Y. M., & Contreras, J. I. (2024). El Cuidado Humanizado De Enfermería En Un Hospital Del Sur Ecuatoriano. *Arandu UTIC*. 11(2), 1718-1738. <https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.367>
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud [R.L.G.S.M.I.S]. Reformado, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.]. 6 de enero de 1987, México.
- Rivera-Alvarez, L. N., & Triana, Á. (2023). Proceso de construcción y validación del instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE-III). *Index de Enfermería*, 32(1), e14246. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20235659>
- Souza, A. F., Galvão, R., De Santana, W., Cruz, M., Melo, Â. M., Cristini, R., Debbo, A., Cunha, M. V., Curvelo, P. C., Santos, M. H., & Soledade, T. A. (2021). Atuação do enfermeiro no cuidado humanizado ao idoso na Atenção Primária. *Research, Society and Development*. 10(12), e391101220283. <https://rsdjournal.org/rsd/article/view/20283/18356>
- Villa, L. F., Chuquimarca, M. J., Egas, F. P., Yazuma, J. E., Carrera, L. D. A., & Quispe, M. A. (2023). Cuidado humanizado aplicado en enfermería: Una revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. 4(2), 5711 – 5725. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1012>