

RESUMEN

La teoría del cuidado humano de Watson sostiene que ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, se hace necesario el rescate del aspecto humano por parte de los profesionales de enfermería. **Objetivo:** determinar el factor personal e institucional en el desarrollo del “cuidado humano de ayuda-confianza”, de la teoría de Jean Watson en los enfermeros en el Servicio de Medicina 3B del HNGAI. **Metodología:** estudio descriptivo y de corte transversal. Población conformada por el total de enfermeros (35), que cumplieron los criterios de selección. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la observación; los instrumentos, un cuestionario estructurado autoadministrado y una guía de observación. Los datos recolectados procesados utilizando el paquete estadístico de STATA v 12. **Resultados:** la frecuencia del factor personal (motivación, satisfacción profesional y relaciones interpersonales) está presente en un 60% y el factor institucional (capacitación) en un 80%. De las dimensiones observadas, se obtuvo la comunicación eficaz (97.14%), coherencia y acogida no posesiva (88.57%) y empatía (77.14%). **Conclusiones:** El factor personal e institucional están siempre presentes en el desarrollo del “Cuidado humano de ayuda-confianza” y en los enfermeros observados se encontró que se brinda el cuidado aplicando el cuarto factor según sus dimensiones.

Palabras clave: Relación enfermera-paciente, humanización de la atención.