



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Humanización y desempeño laboral del profesional  
de salud durante el COVID-19 en una institución  
pública de salud-Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Rivadeneira Paz, Enma Magdalena (Orcid.org/0000-0002-1900-6627)

**ASESOR:**

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (Orcid.org/0000-0002-8571-4525)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

## ***Dedicatoria***

*Para mis hijos: Thiago y Zoe, por ser ambos la motivación constante en mi vida para darme la fortaleza en seguir adelante para lograr mis metas propuestas.*

## **Agradecimiento**

*A Dios, por ser mi guía y apoyo espiritual permitiéndome seguir avanzando en mis metas y objetivos profesionales planteados.*

*A mis padres, por ser mi apoyo incondicional en la parte moral brindado día tras día en el transcurso de mi formación académica como magister.*

*A mi asesor el Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda, por su dedicación, disposición, paciencia y exigencia en el desarrollo y culminación en la investigación de tesis, quién con su enseñanzas y experiencia constituyen la base para mi desarrollo profesional.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA .....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1	Comportamiento de la variable humanización y sus dimensiones .....	18
Tabla 2	Comportamiento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones .....	19
Tabla 3	Correlación entre las variables humanización y desempeño laboral.....	20
Tabla 4	Correlación entre la dimensión del trato humanizado y desempeño laboral .....	20
Tabla 5	Correlación entre la dimensión calidad humanizada y desempeño laboral .....	21
Tabla 6	Correlación entre la dimensión cuidado humanizado y desempeño laboral .....	22

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación .....	14
--	----

## Resumen

El presente estudio tiene como finalidad analizar la relación de la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque. La investigación corresponde a un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental, correlacional y transversal; la muestra lo conformaron 66 profesionales de salud; para la recolección de datos se aplicó la encuesta, con el cuestionario sobre la humanización y el cuestionario sobre el desempeño laboral, los cuales se realizaron mediante formulario Google form online, y fueron validados por juicio de expertos determinándose la confiabilidad mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, dando  $\alpha$ : 0.922 en humanización y  $\alpha$ : 0.901 en desempeño laboral. Los resultados indican que existe correlación significativa entre humanización y desempeño laboral ( $Rho= 0.760$ ;  $p<0.05$ ); dado que, en el análisis descriptivo, se identificaron que predomina el alto nivel en trato humanizado (97.0%), calidad humanizada (70.8%) y cuidado humanizado (86.4%); y, en desempeño laboral, predomina el nivel alto (83.3%). Estos resultados, fortalecerán las actividades laborales en equipo de trabajo, desarrollando planes estratégicos, involucrando capacitaciones, talleres, relacionados en temas del buen trato, calidad de atención y cuidado humanizado a los pacientes.

**Palabras clave:** Humanización, desempeño laboral, trato humanizado, profesionales de salud, calidad humanizada.

## Abstract

The purpose of this study is to analyze the relationship of humanization with the work performance of the health professional during COVID-19 in a public health institution-Lambayeque. The research corresponds to a basic type study, with a quantitative approach and a non-experimental, correlational and cross-sectional design; the sample was made up of 66 health professionals; For data collection, the survey was applied, with the questionnaire on humanization and the questionnaire on job performance, which were carried out using the Google form online, and were validated by expert judgment, determining reliability through the alpha coefficient of Cronbach, giving  $\alpha$ : 0.922 in humanization and  $\alpha$ : 0.901 in job performance. The results indicate that there is a significant correlation between humanization and work performance ( $Rho= 0.760$ ;  $p<0.05$ ); given that, in the descriptive analysis, it was identified that the high level in humanized treatment (97.0%), humanized quality (70.8%) and humanized care (86.4%) predominates; and, in job performance, the high level predominates (83.3%). These results will strengthen work activities in a work team, developing strategic plans, involving training, workshops, related to issues of good treatment, quality of care and humanized care for patients.

**Keywords:** Humanization, work performance, humanized treatment, health professionals, humanized quality.



## I. INTRODUCCIÓN

La UNESCO en el año 2015, definió los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un proyecto ambicioso y universal para el planeta, entre estos se ha identificado al ODS N°3, relacionado a la salud y bienestar de las personas (UNESCO, 2021). Por otro lado, el MINSA, manifestó que en el Perú, la pandemia ha reflejado que nuestro sistema de salud es deficiente, mostrando 232,992 casos por contagio y 6,860 muertos, por el escaso presupuesto PBI, donde sólo se ejecutó 41.2% destinado en el año 2019 por el MEF, mencionando que sólo 03 de 25 gobiernos regionales ejecutaron más del 50% del PBI destinado por administración presupuestal para combatir el COVID-19 (Sapaico et al., 2021).

Así mismo, OPS/OMS, impulsa a las APS (Atención Primaria de la Salud) garantizar la cobertura de la atención de los servicios humanizados, mejorando la calidad y el bienestar de la salud del individuo o comunidad (Coutinho & Padilla, 2020). Sin duda, los profesionales de salud son la columna vertebral de toda institución sanitaria para mejorar la cobertura de atención en la disponibilidad, accesibilidad y calidad humana; sin embargo, en plena crisis sanitarias se evidenciaron factores como: síntomas depresivos 20-40%, ansiedad 30% a 70%, sobrecarga laboral 14.2%, altos casos de contagios por día y escasez de equipos de protección 42.5%, lo cual afectó en el ámbito laboral y la salud del personal sanitario (Wauters et al., 2022).

En México, se llevó a cabo la investigación sobre la percepción de los comportamientos del cuidado humanizado, arrojando 67% cuidado humano es favorable; y, que el profesional de salud no sólo necesitan bases científicas, académicas y clínicas, sino también, cualidad humanitaria y moral (Carreto-Cordero et al., 2021). Sin embargo, en China se evaluó la importancia de la enfermería holística y humanista, obteniendo como resultado que el 90.58% recibieron cuidado holístico y humanizado (Zhang et al., 2021). Por consiguiente, en Chile, se buscó estudiar la percepción de comportamientos de cuidado humanizado, arrojando el 86% de pacientes que recibieron un cuidado humanizado (Navarrete-Correa et al., 2021).

En cuanto a la realidad problemática sobre la humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud; se han identificado las siguientes dificultades: 78% sobrecarga laboral, 56% la calidad de cuidado (Failoc, 2022). Por otro lado, en la dimensión fenomenológica del cuidado humanizado fue de 39%, dimensión humana hacia el paciente fue de 35% (Morales, 2022) (Tesen, 2021). Debido a esto, se observó que el 57.3% de los profesionales de salud presentó buen clima organizacional y alta calidad de atención humanizada (Castillo, 2022).

Sobre la problemática detallada anteriormente, se formularon los siguientes problemas, partiendo del problema general: ¿De qué manera se relaciona la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque?; y luego, los siguientes problemas específicos: (i) ¿De qué manera se relaciona el trato humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque?, (ii) ¿De qué manera se relaciona la calidad humanizada con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque?, (iii) ¿De qué manera se relaciona el cuidado humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque? Y (iv) ¿De qué manera la propuesta mejorara la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque?

Esta investigación tiene una justificación teórica, fundamentada en las teorías de enfermería: Boykin y Schoenhofer, Dorothea Orem, Kristen Swanson y Jean Watson; sobre la variable humanización, y; en relación a la variable del desempeño laboral contamos con la teoría de equidad y teoría de las expectativas. En lo práctico, los resultados servirán como antecedentes para futuras investigaciones, para elaborar estrategias de gestión de calidad humanizada. Como social, servirá para determinar la relación entre la humanización con el desempeño laboral, mejorando la calidad de las prestaciones de servicios. Como justificación clínica, se

identificará resultados empíricos para fortalecer la humanización y desempeño laboral en estos tiempos de COVID-19, Y como justificación metodológica, está basada en la construcción de dos instrumentos: sobre la humanización y sobre desempeño laboral, que servirán para futuros trabajos de investigación.

Por ello, se plantea el objetivo general: analizar la relación de la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque; y los objetivos específicos: (i) determinar la relación del trato humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque; (ii) identificar la relación de la calidad humanizada con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque; (iii) establecer la relación del cuidado humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque. Y (iv) Diseñar la propuesta para mejorar la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque.

Finalmente, se formula la hipótesis general: la humanización se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, de este modo se desglosaron las hipótesis específicas: (i) el trato humanizado se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, (ii) la calidad humanizada se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque; (iii) el cuidado humanizado se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque. Y (iv) El diseñar la propuesta para mejorar la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo de investigación es importante, ya que tiene como propósito buscar información basada en artículos científicos y tesis de posgrados de nivel internacional, nacional y local relacionados con las variables en estudios, así mismo contamos con antecedentes de Investigación internacional:

Carreto-Cordero et al. (2021), desarrollaron un estudio de investigación en México, con el propósito determinar la percepción del cuidado humano del profesional de enfermería en la práctica diaria; para ello se empleó el enfoque cuantitativo, comparativo- longitudinal; con una cantidad de 166 pacientes en diferentes servicios; los resultados mostraron que en la cualidad del hacer de enfermería fue 65.1%, mientras que el 70.5% mostró un incremento en la incoación de la comunicación enfermera-paciente y en la disposición para la atención un 62.2%, llego a la conclusión que el cuidado humanitario puede ser probado y practicado entre el profesional de enfermería-paciente, teniendo en cuenta las relaciones interpersonales entre ambos.

De manera similar, Melita et al. (2021), en su estudio busca determinar la percepción del cuidado humanizado brindado por enfermeras en las unidades médicas de Chile; se empleó el enfoque cuantitativo, con un estudio descriptivo, transversal y correlacional, con 150 pacientes hospitalizados, arrojando los siguientes resultados referente a tres dimensiones sobre el comportamiento del cuidado humanizado: calidad del quehacer de enfermería 69.3%, la atención brindada de 66.7%; y para apertura de la comunicación un 56,7%, donde se concluye la importancia de fomentar y fortalecer el cuidado humanista, holístico por parte del personal de enfermería.

Asimismo, el estudio de Sevillano (2021), cuyo propósito fue evaluar el estrés relacionado con COVID-19 en la calidad de atención de enfermería en Ecuador; siendo la metodología cuantitativa, con estudio no experimental, descriptiva y transversal, que seleccionó a 72 pacientes;

donde utilizó el Test de MBI y el Test de PCHE, se obtuvo que el cuidado humanizado fue de 63.89%, mientras que el cansancio emocional fue de 8.97%, concluyendo que a pesar de las condiciones de trabajo en la pandemia del COVID-19 vemos que no hay diferencias significativas sobre el estrés en el personal de enfermería, donde los pacientes aceptaron la ardua labor de los profesionales de enfermería como satisfactorio.

Del mismo modo, Carvache (2021), desde Ecuador, buscó determinar la relación entre las habilidades interpersonales y cuidado humanizado en tiempos COVID-19, se aplicó diseño no experimental, con nivel correlacional y transversal, con una muestra de 80 enfermeras del Hospital de Guayaquil, los resultados indican que el cuidado humanizado es de 86.3%, habilidades sociales 63%, empatía 80%; mientras en las dimensiones del cuidado humanizado reflejaron que el aspecto humano es de 88.8%, disponibilidad de atención de 77.5%, apoyo físico de 61.3%, pro actividad de 60% y relación enfermera-paciente 98%; concluyendo que el cuidado humano es medible por el conocimiento e interacción del personal de salud para brindar atención humanizada.

Por otro lado, en Chile Fernández-Silva et al. (2022), buscó analizar la percepción de los pacientes hospitalizados referente al cuidado humanizado, donde se ejecutó una investigación básica, cuantitativa, corte transversal, descriptiva y correlacional, que incluyó a 377 participantes, donde se encontró satisfacción por el cuidado recibido 84.6%; mientras en las dimensiones se observó que la calidad brindada en los servicios de hospitalización según la percepción de los pacientes fue 90%, seguida por disposición en la atención con un 85% y comunicación de 84%. Concluyendo, que las estrategias buscan mejorar el cuidado humanizado de enfermería, para mejorar el buen clima laboral y la cultura organizacional de los profesionales.

Por lo tanto, Guaylla (2021) realizó una investigación en Ecuador, cuyo propósito fue determinar la relación del cuidado humanizado y la percepción de los pacientes sobre la atención, se aplicó el enfoque cuantitativo, con un diseño experimental, descriptivo correlacional y corte

transeccional, contándose con 60 personas hospitalizadas, se tuvo como resultado que el 58.3% calificó el cuidado humanizado como favorable, mientras que el 38.3% lo calificó como regular. Demostrando, que ambas variables tienen relación significativa y directa, con la finalidad de sensibilizar, capacitar y motivar al personal de enfermería a mejorar la estadía del paciente durante su recuperación quirúrgica.

A nivel nacional, se cuenta con la investigación de Sanchez (2019), desde Lima, quien buscó determinar la relación entre cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional. Siendo básica, con diseño no experimental y descriptiva, con una muestra de 40 profesionales del servicio de hospitalización, se arrojó como resultados que el 55% de enfermeras brindan cuidado humanizado, mientras que el 45% indicaron mantener regular relaciones interpersonales enfermera-paciente; concluyendo, que ambas variables son esenciales para el personal de salud para mantener un equilibrio en la jornada laboral.

Así mismo, Monge (2021), quien desde Lima, en su estudio determinó los factores que influyen en el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, esta investigación fue cuantitativa, correlacional, corte transversal y no experimental, se contó con 84 enfermeras del servicio de emergencia, se obtuvo el 55% en la dimensión fenomenológica, 49% en la dimensión de interacción y 52% en la dimensiones humanas, mientras la relación del cuidado humanizado enfermera-paciente es de 51% y la relación con la institución es de 48%; llegando a la conclusión, que ambas variables tienen relación, favoreciendo proporcionalmente a mejorar la atención de la salud.

Por otra parte, Soto (2021), desde Lima, desarrolló su estudio para analizar la relación entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del profesional, se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo-correlacional, con una muestra de 47 enfermeras del hospital María Auxiliadora; dando como resultado en dos grupos de profesionales: los que presentan estrés laboral brinda cuidado humanizado en nivel regular de un 29.79%, y los que no presenta estrés laboral, se evidenció buen cuidado humanizado en un

31.91%. Llegando a la conclusión, que ambas variables se relacionan de manera directa, con el propósito de buscar estrategias y diseñar acciones para priorizar la atención humanizada.

Al respecto, Casio (2019), quien desde Lima, en su estudio determinó la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería, con un estudio, descriptivo, corte transversal y no experimental; con 102 pacientes del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, demostrando los siguientes resultados: 56% pacientes perciben favorable el cuidado humanizado, mientras el 2% como desfavorable; así mismo en las dimensiones de enfermería se encontró que en la cualidad del hacer es de 62%, apertura comunicación enfermero-paciente 50% y en la disposición de la atención 56%, concluyendo que el cuidado humanitario brindado por los profesionales de enfermería fue percibido como favorable.

Para, Pillco (2021) desde Lima, en su estudio determinó la relación entre las relaciones interpersonales, sentido coherencia y el cuidado humanizado de las enfermeras, tuvo como enfoque cuantitativo y con nivel descriptivo; con 60 enfermeras del hospital Dos de Mayo, teniendo como resultados que el 55% de encuestados percibieron buenas relaciones interpersonales, el 50% valoraron que el sentido de coherencia es bueno y el 81.7% manifestaron que brindan satisfactoriamente cuidado humanizado; reflejando en estudio que las tres variables se asocian moderadamente en un nivel del 0.480; concluyendo, que es importante promover capacitaciones, talleres para el crecimiento profesional, el cual permita fortalecer el cuidado humanizado.

A nivel local, se obtuvo de Santa Cruz (2021), desde Cajamarca en su estudio analizaron la relación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, con un enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, transversal y diseño no experimental, con una cantidad de 234 pacientes del centro de salud Santa Cruz, cuyos resultados fueron que el 85,9% percibieron un cuidado humanitario favorable, mientras el 64,1% pacientes se sintieron

insatisfechos. Concluyendo, la existencia de la relación entre ambas variables, con la finalidad que los gerentes de los establecimientos de salud gestionan estrategias para mejorar la satisfacción del paciente generando calidad de servicios humanizados.

Del mismo modo, Campos (2022), quien desde Piura, en su estudio buscó comparar la relación entre inteligencia emocional y cuidado humanizado del personal de salud, abordó un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional simple y corte transversal, se contó con 100 profesionales de salud de la UCI, arrojando el 54% como adecuado para la inteligencia emocional y 54% como alto en el cuidado humanizado en sus dimensiones de interacción enfermera-paciente, momento del cuidado y campo fenomenológico, concluyendo que ambas variables y sus dimensiones son importantes para el profesional sanitario para comprender las necesidades básicas del paciente.

Así mismo, Bringas (2020), desde Trujillo, en su estudio determinó buscar la existencia entre la calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería hacia el paciente oncológico, abordó un enfoque cuantitativo, descriptivo-comparativo y con diseño de corte transversal, se contó con 60 pacientes del servicio de medicina, cuyos resultados fueron que la calidad del cuidado es de 78.3%, apoyo emocional de un 76.7%, apoyo físico de 80%, empatía de 90%, cualidades del hacer de la enfermera de 91.7%, proactividad de un 90% y priorizar al ser cuidado es de 85%; concluyendo que esta investigación buscó estrategias en ambas IPRESS para fortalecer las actividades diarias de los profesionales de salud para una atención humanitaria basado en el cuidado integral.

Por consiguiente, Mija (2019) desde Lambayeque, buscó en su investigación analizar la perspectiva del paciente respecto al cuidado humanizado del profesional de enfermería, con un estudio descriptivo, transversal, aplicado a 70 pacientes de hemodiálisis Nefro Care, cuyo resultado fue que el cuidado humanizado percibido por los pacientes es excelente con un 91.4%, mientras que el 8.6% percibe de manera buena el cuidado humanizado, concluyendo la importancia de fortalecer el



conocimiento, la capacidad sobre el cuidado humano, generando un servicio de calidad basados en valores éticos y morales para un buen clima organizacional.

Por lo tanto, Díaz & Taica (2018), desde Chiclayo, investigan la asociación entre el clima organizacional y el cuidado humano que brinda la enfermera al paciente crítico, con un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y transversal. Se aplicó a 21 enfermeras del servicio UCI del H.A.A.A, se mostraron que el 81% presentó un clima organizacional regular y el 61.9% de enfermeras brindaron un cuidado humano priorizando la dignidad e integridad del paciente crítico; concluyendo, que ambas variables son esenciales para brindar una atención holística, basado en las necesidades humanas del paciente crítico.

Acerca del fundamento teórico sobre la variable humanización, se fundamenta en varias teorías de enfermería, Boykin y Schoenhofer, describe el cuidado como modelo para transformar el actuar del profesional de salud, con el fin de conocer al ser humano durante el cuidado y apoyarlos durante su enfermedad (Cuáquer, 2021). De igual forma, Dorothea Orem en su teoría del déficit de autocuidado; el profesional de salud es la herramienta predecible para brindar el autocuidado de calidad, manteniendo y mejorando conductas de riesgo para la salud (López & Majo, 2020). Al mismo tiempo, la teoría de los cuidados de Swanson, se basa en el cuidado fenomenológico, que permite al profesional de enfermería mejorar su desempeño y disciplina a través del conocimiento (Cuáquer 2021).

En tal sentido, Watson en su teoría de cuidado humano, está relacionada con el cuidado en mantenimiento y recuperación de la salud, guiado por normas éticas, conocimiento y compromiso para dar respuesta a las necesidades humanas del paciente (Gutiérrez & Gallard, 2020). De esta manera, Watson propone el cuidado con la perspectiva filosófica fundamentada con el existencialismo y la fenomenología, además de la espiritualidad, y observa al cuidado desde lo moral y ético, concluyendo que el cuidado humanizado posee asociación terapéutica fundamental del

binomio paciente-enfermera (Sedano & De La Cruz, 2019). A su vez, Jean Watson en 1979, desarrolló 10 factores caritativos de cuidado enfermero, con la finalidad de ayudar al individuo en la recuperación de su salud, los cuales están relacionados con las dimensiones de la variable en la investigación, ya que servirá para entender y puntualizar sobre el marco conceptual del cuidado humanizado (Vásquez et al., 2022).

El primer factor, hace referencia a la formación humanitaria desinteresada basada en valores, convirtiendo el actuar clínico de forma bondadosa, amorosa y ecuánime hacia el cuidado humanizado. El segundo factor, es la incorporación de las creencias: fe-esperanza en el momento de la recuperación de la salud del individuo, las cuales ayudaran a buscar estrategias para el cuidado y recuperación. El tercero, es el desarrollo de las prácticas transpersonales: espiritual, emocional y moral entre el profesional de salud-paciente en momentos de duelo y dolor. Cuarto y quinto, está relacionada a la confianza, calidez y ayuda entre el profesional sanitario y el paciente al momento del cuidado considerando al ser humano como único, libre y autónomo para expresar sus sentimientos y apego hacia su cuidador. El sexto, hace hincapié a la capacidad resolutive y creativa que tiene el profesional de salud ante cualquier eventualidad en el ambiente clínico-asistencial desarrollando la capacidad, habilidad, conocimiento ante cualquier procedimiento en el arte de cuidar. Séptimo, es la participación que tiene el paciente en su estado de salud, tomando las decisiones acertadas para mantener, recuperar y mejorar su enfermedad, la cual está ligada en la enseñanza, educación y aprendizaje en salud logrando el cambio proactivo en el cumplimiento normas para la prevención de salud y seguridad del paciente. Octavo, hace referencia a mantener o generar un entorno protector en el ámbito clínico del cuidado basado en el confort físico, mental, espiritual y social del individuo. Noveno, se refiere a satisfacer las necesidades básicas al momento de brindar cuidado humanizado al individuo o población, considerando como ser holístico en sus diferentes dimensiones. Este último factor, se fundamenta en el existencialismo y la fenomenología del cuidado, logrando comprender al

individuo ante situaciones o conflictos referentes a su enfermedad y salud (Girbau et al., 2021).

Ante lo expuesto, el 9° factor, tiene relación con el *trato humanizado*; permitiendo al profesional de salud priorizar la atención humanizada basada en las necesidades humanas, considerando al paciente un ser integrativo y holístico en todas sus etapas de vida. Así mismo, el 2° factor, se asemeja a la *calidad humanizada*, ya que el cuidar con calidad permite que el ser humano cultive su sistema de creencias que contribuirá a la sanación y el mantenimiento de la salud. Por último, 1° factor está relacionado con el *cuidado humanizado*, haciendo hincapié en las prácticas diarias del profesional de salud, utilizando estrategias o herramientas para comprender las diferentes dimensiones: sociales, culturales y psicológicas de los individuos.

Con respecto, a la segunda variable en estudio; el desempeño laboral es la ejecución de las tareas y funciones relacionadas aun cargo o puesto de trabajo (Cardenas, 2021). Por otra parte, Chiavenato (2009); lo define como la eficiencia laboral que tiene el trabajador en una organización; y está expuesto a diferentes componentes como: remuneraciones, capacidad y habilidad que tiene el trabajador (Damián Foronda et al., 2021). Podemos deducir que el personal sanitario está comprometido con su desempeño laboral a pesar de las situaciones de ansiedad, estrés, miedo y temor a contagiarse.

Así mismo, Klingner & Nabaldian (2002), hace referencia sobre las teorías del desempeño laboral, evidenciando la relación o el vínculo entre la motivación y capacidad laboral, logrando un excelente desempeño y cumplimiento de las tareas encomendadas dentro de la organización; lo cual hace mención a las siguientes teorías: la teoría de la equidad o justicia; la cual está constituida por dos aspectos: la capacidad del profesional de salud en su rendimiento laboral y la recompensa recibidas por sus centros laborales, basados en la experiencia y el esfuerzo por sus logros obtenidos. La teoría de las expectativas, se centra en la perspectiva del trato que recibe el trabajador por sus jefes, vinculados en los comportamientos

basados en juicios subjetivos, teniendo en cuenta las decisiones tomadas para los resultados esperados. Por último, la teoría de las metas, es la búsqueda del cumplimiento de las metas organizacionales, teniendo en cuenta las habilidades y el desempeño que el trabajador pone en ellas (Suma, 2021).

Por lo cual, la variable del desempeño laboral ayudará a realizar procesos de mejora en el profesional de salud referente al cuidado humanizado en las diferentes instituciones. Al respecto, la carga laboral, al tener altas demandas de sobrecarga laboral, los profesionales de salud no pueden tener tiempo suficiente para efectuar cuidados humanizados entre personal de salud-paciente-familia (Bustamante, 2021); Así mismo, las competencias o habilidades personales, se relacionan con el conocimiento, conducta, experiencias, condiciones, potenciales que obtienen los profesionales de salud y que induce a efectuar buen desempeño laboral hacia los pacientes (Lluncor, 2021); y, finalmente, competencias o habilidades laborales, son las obligaciones o funciones que ejecutan los profesionales de salud en una institución, con el propósito de obtener mejores resultados, esto se debe a los esfuerzos y al trabajo coordinado para mejorar la atención humanizada (Vásquez, 2021).

En cuanto al fundamento teórico de la variable humanización está relacionada en proteger el bienestar del ser humano desde su integridad física, mental, social y espiritual, considerando a la persona de forma holística con la finalidad de recuperarse en el proceso de salud y enfermedad (Rojas, 2019). En cuanto, al cuidado humanizado, son las acciones entre el profesional de salud- paciente, teniendo conocimiento práctico-científico, identificando las necesidades básicas y patológicas, integrando al paciente como ser único, holístico y auténtico en sus diferentes dimensiones: aspecto humano, social, espiritual y transpersonal (Sanchez, 2019).

Por consiguiente, el trato humanizado, es la evaluación especializada al paciente, satisfaciendo las necesidades básicas, brindando confort y seguridad al momento de la atención (Allande et al., 2021). Así mismo,

cuidado Humanizado, se refiere a la comunicación entre el profesional de salud-paciente al momento de brindar la atención, abarcando las diferentes maneras de comunicación; ya sea de forma verbal o no verbal respetando la dignidad y autonomía del ser humano (Henao-Castaño et al., 2021). Por último, la calidad humanizada, es definida como las cualidades o características que distinguen al profesional de salud para satisfacer las necesidades en base de promoción, protección de las prestaciones de salud de una manera oportuna, disponible y aceptable para mejorar la calidad de los servicios humanizados (Del Carmen, 2019).

En cuanto, a la conceptualización de las dimensiones de la variable humanización, fundamentadas en la teoría de cuidado humano transpersonal por Jean Watson, se definirán algunos conceptos importantes relacionados a los indicadores e ítems del estudio de investigación.

La relación interpersonal, hace referencia a la relación comunicativa que tiene el profesional de salud-paciente al momento de brindar servicios de calidad humanizada. Así mismo, la satisfacción de las necesidades básicas y patológicas, se enfoca al cuidado que brinda el profesional de salud referente a las necesidades humanas del individuo y comunidad, basado en un cuidado holístico e integral. Por otro lado, las cualidades y habilidades, son las características intrínsecas que tiene el personal asistencial al momento de ofrecer una atención de calidad humanizada. Por otra parte, el autocuidado profesional, hace hincapié a los principios bioéticos del personal de salud para asegurar la pronta recuperación del paciente, esto implica en ambas partes tanto para el cuidador-paciente. Por consiguiente, en el aspecto ético-espiritual, se enfoca en el comportamiento del personal de salud, basado en sus principios y valores en su actuar diario de su trabajo, estos deben de estar reflejados en la ayuda que debe generar al paciente respetando sus creencias, mitos, fe y espiritualidad de la vida del paciente-familia (Santa Cruz, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

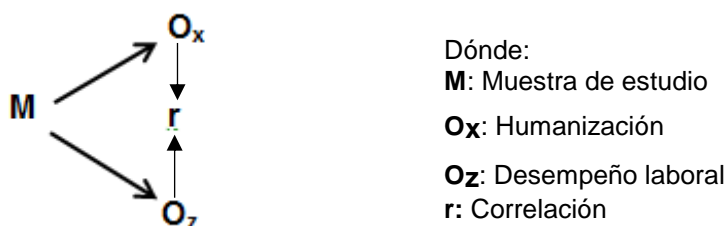
Este estudio es tipo básica, la cual posee un marco teórico que servirá en el futuro para otros estudios sobre la humanización y el desempeño laboral del personal de salud (Sánchez et al., 2018). Tiene diseño no experimental, cuyo propósito es analizar la relación entre las variables la humanización con el desempeño laboral observando los hechos, la realidad que se presentan en el entorno (Huayra, 2021).

Tiene como enfoque cuantitativo, cuyo fin es asegurar la severidad de la investigación, partiendo de la recopilación de los datos para comprobar las hipótesis y probar las teorías (Bernardo & Carbajal, 2019). Es descriptiva, porque medirá y recolectara la información del sujeto de estudio; para así analizar la relación de la humanización y el desempeño laboral (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Es de alcance correlacional, con el propósito de medir la relación que existente entre la variable humanización con el desempeño laboral, con la finalidad de cuantificar, analizar y vincular el comportamiento de ambas variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

**Figura 1**

*Diseño de investigación*



#### 3.2. Variables y operacionalización

La identificación de las variables es: variable 1. Humanización y variable 2. Desempeño laboral.

Definición conceptual de las variables:

Humanización, es un compromiso ético, moral, de valores, principios y de reglamentos deontológicos; que reconoce la integridad y protección humana mejorando los servicios de salud como un proceso autónomo y responsable basado en los cuidados holísticos al ser humano (Carlosama et al., 2019).

Desempeño laboral; según Robbins & Coulter (2013), es la evaluación de metas de los trabajadores para determinar el éxito de una institución, basadas en sus habilidades y destrezas en el logro de objetivos y resultados alineados a las estrategias personales (Anaya, 2021).

Definición operacional de las variables:

Humanización, se utilizó como instrumento el cuestionario sobre humanización, basados en 3 dimensiones de trato humano, calidad humanitaria y cuidado humanitario, y; están constituidos mediante la escala tipo Likert (Arias, 2021).

Desempeño laboral, se utilizó como instrumento el cuestionario sobre desempeño laboral, relacionados con las 2 dimensiones con sus respectivos indicadores relacionados a las habilidades personales y habilidades laborales, las cuales están evaluadas mediante la escala de tipo Likert (Arias, 2021).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población, es el grupo de sujetos a investigar, con características similares o comunes entre sí; por lo cual, el grupo ocupacional para el estudio es de 80 profesionales de salud (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para su determinación, se recurre en los criterios de selección, en primer lugar, se tienen los criterios de inclusión: (i) personal asistencial que labore en una institución pública de salud; (ii) personal asistencial que tenga más de 1 año laborando; (iii) personal asistencial que no se encuentre de licencia; y, en segundo lugar, a los criterios de exclusión: (i) personal administrativo; (ii) personal asistencial que tengan menos de 1 año

laborando; y, (iii) personal que no desee participar en el estudio (Sánchez et al., 2018).

Por otro lado, la muestra está conformada por los 66 profesionales de salud de una institución pública-Lambayeque; con el propósito de alcanzar los objetivos propuesto en la situación problemática planteada en la investigación (Arias, 2021). El muestreo, es una técnica que posibilita al investigador a seleccionar los sujetos de su interés, el cual es aleatorio simple, con la finalidad de lograr una cifra o número real de los elementos a investigar (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La unidad de análisis, son cada uno de los profesionales de salud que participan de la muestra.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se empleó la técnica de la encuesta, para la obtención de datos por cada variable de estudio, de manera precisa y rápida, mediante el aplicativo de google forms online de forma virtual (Arias, 2021). Esta investigación, se formuló dos cuestionarios: “Cuestionario sobre humanización”; que está estructurado por 35 ítems y el “Cuestionario sobre desempeño laboral”, que consta de 18 ítems, los cuales fueron validados por expertos, dichos ítem deben estar redactados de manera clara y concisa mediante la escala de Likert (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por otra parte, la validez de los instrumentos de recolección de datos, se dio por medio de tres expertos en coherencia, claridad y relevancia, y se determinó su coeficiente con la V de Ayken en el Cuestionario sobre la Humanización 1.04 y el Cuestionario sobre el Desempeño laboral con 1.05 (Arias, 2021). Asimismo, la confiabilidad se obtuvo con una prueba piloto de 20 trabajadores de una institución pública de salud-Lambayeque, la cual fue medida con el coeficiente de fiabilidad de Alpha de Cronbach, el Cuestionario de la Humanización de 0.87 y para el Cuestionario sobre el Desempeño laboral de 0.85 (Valdés et al., 2020).



### **3.5. Procedimientos**

Se llevó a cabo la investigación con la recolección de datos, se tomó en cuenta los siguientes criterios: (i) se solicitó la autorización por una institución pública de salud-Lambayeque, donde se aplicará el instrumento; (ii) se informó al profesional de salud sobre los objetivos del estudio; (iii) se proporcionó los cuestionarios al profesional de salud que aceptó participar; (iv) se verificó que los cuestionarios estén llenados manera correcta; (v) luego de haber obtenido los resultados, se trasladó la información a Microsoft Excel, mediante tablas estadísticas, la información fue analizada y codificada en software estadístico SPSS V25, (vii) por último, se elaboró el informe final (Aceituno et al., 2020).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se trabajó en el método estadística descriptiva, donde las características de los datos de cada variable y sus dimensiones son diseñando en tablas cruzadas con frecuencias absolutas y relativas organizando la información para ser analizadas e interpretadas en los resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones. Así mismo, se empleó el análisis estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach en los criterios de claridad, coherencia y relevancia con la finalidad de verificar la relación de las variables y sus ítems, y; para el análisis correlacional, se empleó la prueba de Rho Pearson para establecer la correlación entre las variables y comprobar las hipótesis planteadas (Sucasaire, 2021).

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación, estuvo basada en los criterios y principios éticos de investigación por el comité de ética de la Universidad César Vallejo, según la resolución de consejo universitario N°0340-2021/UCV, dando cumplimiento de rigor científico, responsabilidad y honestidad, protegiendo la dignidad, la privacidad y los derechos de la información de los investigadores (UCV, 2021).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

#### 4.1.1 Respetto del comportamiento de la variable Humanización y sus dimensiones

**Tabla 1**

*Comportamiento de la variable humanización y sus dimensiones*

Niveles	Humanización		Trato humanizado		Calidad humanizada		Cuidado humanizado	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
Nivel bajo					1	1.5		
Nivel Medio	4	6.1	2	3.0	13	19.7	9	13.6
Nivel alto	62	93.9	64	97.0	52	78.8	57	86.4
Total	66	100.0	66	100.0	66	100.0	66	100.0

**Nota 1:** En la variable sobre la humanización, se observa que el 93.9% de personal de salud de una institución pública de salud-Lambayeque presenta un nivel alto; mientras que 6.1% un nivel medio; esto quiere decir que más de la mitad de los encuestados de dicho centro de salud presenta un nivel alto en la asistencia humanizada hacia el paciente.

**Nota 2:** Se aprecia que el 97.0% de los encuestados se ubica en el nivel alto del trato humanizado y el 3.0% en el nivel medio; debido a que el 36.4% indica que no siempre brinda la información adecuada a los pacientes y a sus familiares, esta situación es preocupante, porque, se trata de la atención a la salud de la persona, cuya información no adecuada, podría causar menoscabo en la integridad física o mental del paciente; es decir, se está evidenciando que casi 4 de cada 10 trabajadores no desempeñan adecuadamente su función informativa.

**Nota 3:** Se aprecia en la dimensión de calidad humanizada que el 78.8% del personal de salud se ubica en el nivel alto; el 3.0%, en el nivel medio; y el 1.5%, un nivel bajo; esto se debe a que el 37.9% indica que el factor del tiempo y la alta demanda de paciente casi siempre dificultad la comunicación entre el profesional de salud-paciente, esta situación es preocupante, porque, al no entablar una comunicación entre el paciente no se podrá recolectar una información o datos adecuados referente a los problemas que puedan presentar en mención a su estado de salud, y a la vez, no se puede efectuar una calidad humanizada.

**Nota 4:** Se aprecia en la dimensión del cuidado humanizado que el 86.4% del personal de salud se ubica en el nivel alto y el 13.6% en el nivel medio; debido a que el 45.5% indica que casi siempre de los encuestados consideran que tienen capacidad para solucionar problemas ante cualquier suceso ocurrido con el paciente; mientras que, el 37.9% casi siempre se considera líder en el equipo de trabajo en cada turno laboral de dicho nosocomio, y; el 43.9% se considera siempre líder, así mismo, el 37.8% de los encuestados manifiestan que su

desarrollo personal les permite buscar estrategias ante cualquier eventualidad con el paciente; esto significa que solo 2 de cada 10 trabajadores de salud se sienten con la capacidad de liderar un equipo en salud para asegurar la calidad y seguridad de la atención humanizada.

#### 4.1.2 Respecto del comportamiento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

**Tabla 2**

*Comportamiento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones*

Niveles	Desempeño laboral		Habilidades personales		Habilidades profesionales	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
Nivel bajo	1	1.5	1	1.5	1	1.5
Nivel Medio	10	15.2	11	16.7	14	21.2
Nivel alto	55	83.3	54	81.8	51	77.3
Total	66	100.0	66	100.0	66	100.0

**Nota 1:** Se aprecia que el 83.3% de los encuestados se ubican en el nivel alto sobre el desempeño laboral, el 15.2% en el nivel medio y 1.5% en el nivel bajo. Esto refleja que más de la mitad del profesional de salud de dicho nosocomio presenta un nivel alto en el desempeño laboral, esto se deriva, a situaciones por presión laboral.

**Nota 2:** Se aprecia en la dimensión de habilidades personales que el 81.8% del personal de salud se ubica en el nivel alto; el 16.7%, en el nivel medio; y el 1.5%, un nivel bajo; esto se debe a que el 40% indica, que no casi siempre existe relación armoniosa en el equipo de trabajo de salud, así también; se puede evidenciar que el 50% de los encuestados refieren que casi cuentan con habilidades asertivas para la toma de decisiones ante cualquier situación o riesgo del paciente, por ende el 57.6% de los encuestados manifiestan que no casi siempre tienen la iniciativa en la toma de decisiones para desarrollar actividades de innovación en su trabajo.

**Nota 3:** Se aprecia en la dimensión de habilidades personales que el 86.4% del personal de salud se ubica en el nivel alto; el 13.6%, en el nivel medio; esto se debe a que el 47% indica, la importancia del proceso de evaluación del personal de salud para el cumplimiento de metas favoreciendo el desempeño laboral de los encuestados; así mismo, 45, 5% de los encuestados, casi siempre cumple con las metas establecidas por el nosocomio laboral, por otro lado, 42.4% casi siempre trabajan en equipo para el cumplimiento de metas laborales; se refleja que 3 de cada 10 trabajadores de salud desarrollan habilidades laborales para liderar el equipo de trabajo basados en planificación, toma de decisiones y estrategias para el cumplimiento de tareas.

## 4.2 Análisis inferencial

### 4.2.1 Respecto del objetivo general: Analizar la relación de la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

**Tabla 3**

*Correlación entre las variables humanización y desempeño laboral*

Variables	Ítems	Humanización	Desempeño laboral
Humanización	Correlación de Pearson	1	0,760**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	66	66
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,760**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	66	66

**Nota:** \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación:

H<sub>0</sub> = La humanización no se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

H<sub>1</sub> = La humanización sí se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

Interpretación:

En virtud a la tabla 3, se aprecia que la significancia bilateral (sig. bilateral) es < 0,05, ósea  $P < 0,05$ , lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Corroborando que existe sí existe relación significativa entre la humanización y el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, en el grado considerado como positiva alta.

### 4.2.2 Respecto del objetivo específico 1: Determinar la relación del trato humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

**Tabla 4**

*Correlación entre la dimensión del trato humanizado y desempeño laboral*

Dimensión/variable	Ítems	Trato humanizado	Desempeño laboral
Trato humanizado	Correlación de Pearson	1	0,692**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	66	66
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,692**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	66	66

**Nota:** \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación:

H<sub>0</sub> = El trato humanizado no se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

H<sub>1</sub> = El trato humanizado si se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

Interpretación:

En virtud a la tabla 4, se aprecia que la significancia bilateral (sig. bilateral) es < 0,05, ósea P<0,05, lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Corroborando que existe sí existe relación significativa entre el trato humanizado y el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, en el grado considerado como positiva moderada.

#### **4.2.3 Respecto del objetivo específico 2: Identificar la relación de la calidad humanizada con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.**

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión calidad humanizada y desempeño laboral*

Dimensión/variable	Ítems	Calidad humanizada	Desempeño laboral
Calidad humanizada	Correlación de Pearson	1	0,725**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	66	66
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,725**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	66	66

**Nota\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación:

H<sub>0</sub> = La calidad humanizada no se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

H<sub>1</sub> = La calidad humanizada si se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

Interpretación:

En virtud a la tabla 5, se aprecia que la significancia bilateral (sig. bilateral) es  $< 0,05$ , ósea  $P < 0,05$ , lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Corroborando que sí existe relación significativa entre la calidad humanizada y el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, en el grado considerado como positiva alta.

#### 4.2.4 Establecer la relación del cuidado humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión cuidado humanizado y desempeño laboral*

Dimensión/variable	Ítems	Cuidado humanizado	Desempeño laboral
Cuidado humanizado	Correlación de Pearson	1	0,647**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	66	66
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,647**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	66	66

**Nota\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación:

$H_0$  = El cuidado humanizado no se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

$H_1$  = El cuidado humanizado si se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

Interpretación:

En virtud a la tabla 6, se aprecia que la significancia bilateral (sig. bilateral) es  $< 0,05$ , ósea  $P < 0,05$ , lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Corroborando que existe sí existe relación significativa entre el cuidado humanizado y el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, en el grado considerado como positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

Respecto del objetivo general: Analizar la relación de la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque. Los resultados descriptivos indicaron que el 93.9% de personal de salud de una institución pública de salud-Lambayeque presenta un nivel alto; mientras que 6.1% un nivel medio; esto quiere decir que más de la mitad de los encuestados de dicho centro de salud presenta un nivel alto en la asistencia humanizada hacia el paciente; de igual se determinó que existe relación significativa entre la humanización y el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, en el grado considerado como positiva alta. En tal sentido, Rojas (2019), refiere que la humanización está relacionada en proteger el bienestar del ser humano desde su integridad física, mental, social y espiritual, considerando a la persona de forma holística con la finalidad de recuperarse en el proceso de salud y enfermedad. Por tal motivo, los resultados descritos anteriormente, tienen similitud, con los obtenidos por Santa Cruz (2021), desde Cajamarca en su estudio analizaron la relación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, cuyos resultados fueron que el 85,9% percibieron un cuidado humanitario favorable, mientras el 64,1% pacientes se sintieron insatisfechos. Todo lo descrito, se basa en las teorías de Jean Watson en su teoría de cuidado humano, donde hace hincapié al cuidado en mantenimiento y recuperación de la salud, guiado por normas éticas, conocimiento y compromiso para dar respuesta a las necesidades humanas del paciente (Gutiérrez & Gallard, 2020). La misma, teórica propone el cuidado con la perspectiva filosófica fundamentada con el existencialismo y la fenomenología, además de la espiritualidad, y observa al cuidado desde lo moral y ético entre el paciente-enfermera (Sedano & De La Cruz, 2019). Los eventos analizados anteriormente, se puede concluir, que la humanización en salud, es fomentar cuidados y promover el fortalecimiento humano hacia el paciente, estos deben estar basados en

la búsqueda de estrategias de los servicios asistenciales, con la finalidad de brindar una mejor atención oportuna y de calidad humanizada.

Respecto del objetivo específico 1: Determinar la relación del trato humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque. Los resultados descriptivos indicaron que Se aprecia que el 97.0% de los encuestados se ubica en el nivel alto del trato humanizado y el 3.0% en el nivel medio; debido a que el 36.4% indica que no siempre brinda la información adecuada a los pacientes y a sus familiares; es decir, se está evidenciando que casi 4 de cada 10 trabajadores no desempeñan adecuadamente su función informativa; además, cuando se trata del manejo del dolor físico y espiritual, los mismos encuestados, manifiestan que regularmente u ocasionalmente atienden a pacientes (9.1%), esto significa que solo 1 de cada 10 trabajadores realizan de manera ocasional, su función de atención al paciente, situación que amerita, urgente atención por parte de los responsables del nosocomio, debido que si continua estos mismos indicadores laborales, se pondría en riesgo la integridad de los pacientes; de igual se determinó que existe sí existe relación significativa entre el trato humanizado y el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, en el grado considerado como positiva moderada. De tal manera, Allande et al., (2021), define al trato humanizado, como la evaluación especializada al paciente, satisfaciendo las necesidades básicas, brindando confort y seguridad al momento de la atención. Estos resultados, tienen su similitud con Carvache (2021), desde Ecuador, buscó determinar la relación entre las habilidades interpersonales y cuidado humanizado en tiempos COVID-19, donde se indicó que el cuidado humanizado es de 86.3%, habilidades sociales 63%, empatía 80%; mientras en las dimensiones del cuidado humanizado reflejaron que el aspecto humano es de 88.8%, disponibilidad de atención de 77.5%, apoyo físico de 61.3%, pro actividad de 60% y relación enfermera-paciente 98%. Ante lo expuesto anteriormente, Jean Watson, desarrolló 10 factores caritativos de cuidado enfermero, con la finalidad de ayudar al individuo en la recuperación de su salud, en los cuales están



relacionados con el segundo factor, hace hincapié a la incorporación de las creencias: fe-esperanza en el momento de la recuperación de la salud del individuo; y, el tercero, donde se basa en el desarrollo de las prácticas transpersonales: espiritual, emocional y moral entre el profesional de salud-paciente en momentos de duelo y dolor (Vásquez et al., 2022). Así mismo, se tiene el sustento teórico Boykin y Schoenhofer, quien describe al cuidado como modelo para transformar el actuar del profesional de salud, con el fin de conocer al ser humano durante el cuidado y apoyarlos durante el proceso de la enfermedad (Cuáquer, 2021). Ante lo expuesto anteriormente, se considera importante el trato humanizado, basado en la actitudes, ética y valores del personal de salud para tomar acciones que contribuyan en la interrelación paciente–personal de salud con la finalidad de generar cambios en beneficio de la atención humanizada de los servicios en salud, priorizando los derecho y deberes de cada usuario en base a las necesidades en salud, enfocándose en el derecho a un trato digno, el derecho a una asistencia espiritual y transcultural y el derecho a una atención autónoma, donde el personal de salud debe establecer un vínculo más humanitario, demostrando en su labor diaria una atención oportuna y de calidad en salud.

Respecto del objetivo específico 2: Identificar la relación de la calidad humanizada con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque. Los resultados descriptivos indicaron que el que el 78.8% del personal de salud se ubica en el nivel alto; el 3.0%, en el nivel medio; y el 1.5%, un nivel bajo; esto se debe a que el 37.9% indica que el factor del tiempo y la alta demanda de paciente casi siempre dificultad la comunicación entre el profesional de salud–paciente, esta situación es preocupante, porque, al no entablar una comunicación entre el paciente no se podrá recolectar una información o datos adecuados referente a los problemas que puedan presentar en mención a su estado de salud; además, cuando se trata de los ambiente de dicho nosocomio no son los adecuados, ni agradables para el paciente arrojando que el 45.5% de los encuestados casi siempre presentan esta severa realidad en sus labores diarias; así mismo, los encuestados,

manifiestan que siempre hay deficiencia en el equipamiento y mobiliario para realizar una buena atención humanizada a los pacientes 37.9%, situación que amerita, ser evaluada por los responsables del nosocomio, ya que al contar con equipos adecuados se podrá brindar protección y seguridad al paciente; de igual se determinó que sí existe relación significativa entre la calidad humanizada y el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, en el grado considerado como positiva alta. Por consiguiente, Del Carmen (2019), mencionó que la calidad humanizada, son las cualidades o características que distinguen al profesional de salud para satisfacer las necesidades en base de promoción, protección de las prestaciones de salud de una manera oportuna, disponible y aceptable para mejorar la calidad de los servicios humanizados. Estos resultados, tienen su similitud Monge (2021), en su estudio determinó los factores que influyen en el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, donde se obtuvo el 55% en la dimensión fenomenológica, 49% en la dimensión de interacción y 52% en las dimensiones humanas, mientras la relación del cuidado humanizado enfermera-paciente es de 51% y la relación con la institución es de 48%. Así mismo, Casio (2019), quien en su estudio determinó la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería, demostró los siguientes resultados: 56% pacientes perciben favorable el cuidado humanizado, mientras el 2% como desfavorable; así mismo en las dimensiones de enfermería se encontró que en la cualidad del hacer es de 62%, apertura comunicación enfermero-paciente 50% y en la disposición de la atención 56%. En ese sentido, la teoría de Jean Watson; en su cuarto y quinto factor, está relacionada a la confianza, calidez y ayuda entre el profesional sanitario y el paciente; y por, ende en el sexto factor, hace hincapié a la capacidad resolutiva y creativa que tiene el profesional de salud ante cualquier eventualidad en el ambiente clínico-asistencial desarrollando la capacidad, habilidad, conocimiento ante cualquier procedimiento en el arte de cuidar (Vásquez et al., 2022). De igual manera, esta dimensión tiene sustento teórico sobre el déficit de auto cuidado de Dorothea Orem; donde hace referencia que el profesional de salud es la herramienta predecible para brindar el auto cuidado de calidad,

manteniendo y mejorando conductas de riesgo para la salud (López & Majo, 2020). Como podemos evidenciar, la calidad humanizada en salud, va influenciado en los factores interno o externos del profesional de salud, por lo cual deben de fomentar una buena comunicación, confort, realización y seguridad, satisfaciendo y disminuyendo las molestias y mejorando su bienestar en salud. Por tal motivo, es importante involucrar y concientizar a los profesionales de salud en tema referentes a la humanización de los servicios en salud, lo cual va permitir indagar, conocer y aplicar cuidados de calidad enfocándose en el entorno, valores, cultura, religión del ser humano (paciente) en favor a la recuperación y satisfacción de su salud.

Respecto del objetivo específico 3: Establecer la relación del cuidado humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque. Los resultados descriptivos indicaron que el 86.4% del personal de salud se ubica en el nivel alto y el 13.6% en el nivel medio; debido a que el 45.5% indica que casi siempre de los encuestados consideran que tienen capacidad para solucionar problemas ante cualquier suceso ocurrido con el paciente; mientras que, el 37.9% casi siempre se considera líder en el equipo de trabajo en cada turno laboral de dicho nosocomio, y; el 43.9% se considera siempre líder, así mismo, el 37.8% de los encuestados manifiestan que su desarrollo personal les permite buscar estrategias ante cualquier eventualidad con el paciente; esto significa que solo 2 de cada 10 trabajadores de salud se sienten con la capacidad de liderar un equipo en salud para asegurar la calidad y seguridad de la atención humanizada, donde deben utilizar los conocimientos ante cualquier escenario profesional para solucionar los problemas de manera certera y buscar alternativas y acciones para establecer políticas en salud en beneficio del cuidado humanizado de los pacientes.; de igual se determinó que existe sí existe relación significativa entre el cuidado humanizado y el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, en el grado considerado como positiva moderada. Igualmente, Henao-Castaño et al., (2021), hace referencia, que el cuidado humanizado, se refiere a la comunicación entre el profesional de salud-

paciente al momento de brindar la atención, abarcando las diferentes maneras de comunicación; ya sea de forma verbal o no verbal respetando la dignidad y autonomía del ser humano. Estos resultados, tienen su similitud con Fernández-Silva et al., (2022), buscó analizar la percepción de los pacientes hospitalizados referente al cuidado humanizado, donde se encontró satisfacción por el cuidado recibido 84.6%; mientras en las dimensiones se observó que la calidad brindada en los servicios de hospitalización según la percepción de los pacientes fue 90%, seguida por disposición en la atención con un 85% y comunicación de 84%. Así mismo, la investigación de (Sanchez (2019), quien buscó determinar la relación entre cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional, arrojó como resultados que el 55% de enfermeras brindan cuidado humanizado, mientras que el 45% indicaron mantener regular relaciones interpersonales enfermera-paciente. Ante lo expuesto, tiene base teórica sobre los cuidados de Swanson, donde hace hincapié en los cuidados fenomenológicos, lo cual permite que el profesional de enfermería mejorar su desempeño y disciplina a través del conocimiento (Cuáquer, 2021). Por ende, está reflejado y sustentado en la teoría de Jean Watson, en el séptimo factor, hace mención, en el estado de salud paciente, tomando las decisiones acertadas para mantener, recuperar y mejorar su enfermedad, la cual está ligada en la enseñanza, educación y aprendizaje en salud logrando el cambio proactivo en el cumplimiento normas para la prevención de salud y seguridad del paciente y en último factor, se fundamenta en el existencialismo y la fenomenología del cuidado, logrando comprender al individuo ante situaciones o conflictos referentes a su enfermedad y salud (Girbau et al., 2021). Ante la realidad expuesta, se refleja que hoy en día, el cuidado humanizado constituye la base fundamental y el derecho de todo paciente en el sector salud, es por tal motivo; que los profesionales de la salud deben estar preparados y concientizados en cuidados humanizados permitiendo brindar una buena atención en altos cuidados de calidad en dicho nosocomio de salud, y; a su vez brindar cambios actitudinales en los pacientes fomentando el auto cuidado así mismo referente a su salud y enfermedad.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo, a los resultados expuestos se presentan la conclusión general y específicas:

1. Se analizó la relación de la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, debido que,  $P < 0,05$ , evidenciando que, si existe relación significativa entre ambas variables, donde el 93.9% presentaron un nivel alto en la asistencia humanizada hacia el paciente; mientras que 6.1% un nivel medio.
2. Se determinó la relación del trato humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, debido que,  $P < 0,05$ . El 97.0% se ubica en el nivel alto del trato humanizado y el 3.0% en el nivel medio; debido a que el 36.4% indica que no siempre brinda la información adecuada a los pacientes y a sus familiares.
3. Se identificó la relación de la calidad humanizada con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, debido que,  $P < 0,05$ . El 78.8% presentan un nivel alto; el 3.0% un nivel medio; esto se debe a que el 37.9% indica que el factor del tiempo y la alta demanda de paciente casi siempre dificultad la comunicación entre el profesional de salud-paciente.
4. Se estableció la relación del cuidado humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, debido que,  $P < 0,05$ , El 86.4% del personal de salud se ubica en el nivel alto y el 13.6% en el nivel medio; debido a que el 45.5% indica que casi siempre tienen capacidad para solucionar problemas ante cualquier suceso ocurrido con el paciente.
5. Se ha diseñado la propuesta la propuesta para mejorar la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Ante la problemática expuesta se llega a las siguientes recomendaciones:

1. Respecto a la relación existente entre la humanización y el desempeño laboral de los profesionales salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque, se sugiere al gerente, fomentar estrategias en base a la calidad de los servicios de salud en el cuidado holístico hacia el paciente.
2. Los resultados obtenidos en la investigación, están dirigidos a los profesionales de la salud de una institución pública de salud-Lambayeque, con la finalidad de fortalecer las actividades laborales en equipo de trabajo, desarrollando un plan estratégico, involucrando capacitaciones, talleres, relacionados en temas del buen trato, calidad de atención y cuidado humanizado a los pacientes.
3. Se sugiere que los resultados obtenidos sean ejecutados en la práctica laboral de los profesionales de la salud, aplicando protocolos estandarizados sobre la humanización en la atención en todas sus etapas de vida del ser humano (paciente).
4. Los resultados obtenidos, reflejan la deficiencia de la infraestructura y equipamiento en salud, por lo cual se sugiere, evaluar la estructura de los servicios de la institución pública de salud-Lambayeque, con la finalidad de mejorar los ambientes de trabajo y garantizar una atención humanizada y de calidad al paciente.
5. Implementar la propuesta para mejorar la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque.

## VIII. PROPUESTA

La propuesta titulada Mejorando la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural, el cual ha sido elaborado teniendo en cuenta los resultados de la investigación en tiempos de COVID-19, con la finalidad de obtener cambios a corto, mediano y largo plazo en el mejoramiento de los servicios de salud y las condiciones de vida de los pacientes. Esta propuesta, es fundamental para los profesionales de la salud para asegurar y garantizar una cobertura de la atención humanizada, con sustento científico, práctico, mejorando la calidad y el bienestar de la salud del ser humano y su entorno (Coutinho & Padilla, 2020). El objetivo general Diseñar la propuesta para mejorar la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque y los objetivos específicos fueron: (i) Capacitar a los profesionales de la salud sobre el trato humanizado durante el COVID-19; (ii) Capacitar a los profesionales de la salud sobre la calidad humanizada durante el COVID-19; y (iii) Capacitar a los profesionales de la salud sobre los cuidados humanizados durante el COVID-19.

Así mismo, la justificación teórica sobre la humanización, está sustentada en la T. como cuidado: un modelo para transformar la práctica, T. déficit del autocuidado, T. cuidado fenomenológico y la T. cuidado humano; referente al desempeño laboral, está sustentada en la T. equidad o justicia, T. expectativas y T. de las metas; por consiguiente, contamos con los aportes con bases políticas en el sistema de salud como la OMS, la OPS, las APS y el MINSA, son organismos que se encarga de garantizar los derechos y el bienestar de la salud a los pacientes y/o ciudadanos. A nivel social, servirá para mejorar la calidad de las prestaciones de servicios y a nivel clínico, se fortalecerá la humanización y el desempeño laboral de los profesionales de salud en tiempo de COVID-19, con el propósito de proteger la vida y la dignidad del ser humano en toda su dimensión holística.

Acerca de las teorías que fundamentan la propuesta son: Boykin y Schoenhofer, describe el cuidado como modelo para transformar el actuar

del profesional de salud. De igual forma, Dorothea Orem en su teoría del déficit de autocuidado; favoreciendo el autocuidado de calidad, manteniendo y mejorando conductas de riesgo para la salud. Al mismo tiempo, la teoría de los cuidados de Swanson, se basa en el cuidado fenomenológico, que permite al profesional de enfermería mejorar su desempeño y disciplina a través del conocimiento. La teoría principal de esta propuesta está basada en el cuidado humano de Jean Watson, el cual está guiado por normas éticas, conocimiento y compromiso para dar respuesta a las necesidades humanas del paciente, sustentado en sus 10 factores caritativos de cuidado enfermero, con la finalidad de ayudar al individuo en la recuperación de su salud.

*Estrategias para implementar el modelo*

Competencias	Estrategias	Materiales	Tiempo	Fecha
Gestión de los servicios humanizados en salud	Cultura organizacional Normas legales en salud Lineamientos políticos	Laptop Diapositivas Sala Zoom Presencial	50 min	3 veces anual
Trato humanizado	Capacitaciones sobre el buen trato al paciente (Ley N° 30023) Talleres sobre seguridad de los pacientes	Laptop Diapositivas Sala Zoom Presencial	50 min	3 veces anual
Calidad humanizada	Técnicas de comunicación efectiva en equipos multidisciplinarios Talleres sobre desarrollo de competencias personales y laborales en salud Evaluación sobre calidad de los servicios	Laptop Diapositivas Sala Zoom Presencial Equipo evaluador	50 min	3 veces anual
Cuidados humanizados	Programa salud mental: Manejo de emociones Capacitación sobre los 3 pilares de la promoción de la salud Talleres sobre necesidades básicas Talleres sobre teoría del cuidado humanizado (Jean Watson)	Laptop Diapositivas Sala Zoom Presencial	50 min	3 veces anual



## REFERENCIAS

- Aceituno Huacani, C., Silva Minauro, R., & Cruz Chuyma, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. <https://acorta.co/96gx9C>
- Allande Cussó, R., Navarro Navarro, C., & Porcel Gálvez, A. M. (2021). Humanized care in a death for COVID-19: A case study. *Clinical Nursing*. <https://acortar.link/li2ber>
- Anaya Alayo, G. (2021). Motivación y Desempeño laboral en tiempos de COVID-19 entre los trabajadores asistenciales del Hospital Regional Policial de Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/mRUx52>
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <https://acortar.link/gDX3mg>
- Bernardo Zárate, C. E., & Carbajal Llanos, Y. M. (2019). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Manual del estudiante*. <https://acortar.link/56h3LD>
- Bringas Gómez, V. D. M. (2020). Calidad de cuidado humanizado del enfermero percibido por el paciente hospitalizado de medicina oncológica en dos IPRESS de Trujillo, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/u1wf8I>
- Bustamante Velazque, K. O. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia*. <https://acortar.link/NK8I2Z>
- Campos Delgado, L. (2022). Inteligencia emocional y Cuidado Humanizado en personal de enfermería de Cuidados Intensivos de un hospital de Piura, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/xHFO5X>
- Cardenas Rodas, K. P. (2021). *Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021*. <https://acortar.link/gFmHv2>
- Carlosama, D. M., Viliota, N. G., Benavides, V. K., Villalobos, F. H., Hernández, E. D. L., & Matabanchoy, S. M. (2019). Humanizing health care services

in ibero-america: A systematic review of literature. *Persona y Bioética*, 23(2), 245-262. <https://acortar.link/Gw4BIt>

Carreto-Cordero, B., León-Ramírez, M. S. D., Torres-Reyes, A., Morales-Castillo, F. A., Tenahua-Quit, I., Ávila-Arroyo, M. L. de, Morales-Morales, F. L., & Soto-Carrasco, A. A. (2021). Percepción del cuidado humano del profesional de enfermería a través de los días de estancia hospitalaria. *Journal Health NPEPS*. <https://acortar.link/Mtmpwb>

Carvache Quintero, C. E. (2021). Habilidades interpersonales y Cuidado Humanizado en Personal de Enfermería de un Hospital de Guayaquil en tiempos COVID-19, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/KAYEdb>

Casio Rafael, E. (2019). Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/b4r8Na>

Castillo La Torre, M. G. (2022). Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021. *Institutional Repository - UCV*. <https://acortar.link/ZoBXZa>

Chiavenato, I. (2009). *Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano*. <https://acortar.link/CfKzBV>

Coutinho, J. G., & Padilla, M. (2020). Informação adequada, confiável e oportuna em tempos de pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*. <https://acortar.link/XWjriW>

Cruz, S. C. S., & Alden, S. (2021). Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/jT1qFg>

- Cuáquer Fuertes, A. A. (2021). *Rol del personal de enfermería ante la pandemia COVID 19 en el Hospital General San Vicente de Paúl, 2021*. <https://acortar.link/oacKyf>
- Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., & Ayala Jara, C. I. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19*. <https://acortar.link/3ntgTI>
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 288-295. <https://acortar.link/FV3IKj>
- Díaz Cabrera, N. E., & Taica García, R. M. (2018). Relación del Clima Organizacional y el Cuidado Humano que brinda la enfermera al Paciente Crítico de la Unidad de Cuidados Intensivos del HAAA – Essalud. Chiclayo, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://acortar.link/1ZVaqn>
- Failoc Esquivel, A. D. P. (2022). *Carga Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en la Emergencia Covid de un Hospital Nivel IV EsSalud, Callao*. <https://acortar.link/H5v85f>
- Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Flores, A. A., Mansilla, B. A., & Saavedra, M. I. G. (2022). *Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería*. <https://acortar.link/lq0iPj>
- Girbau Cruz, R. A., Morales Sarmiento, K., Fernández Cruz, A. C., & Cruz González, E. (2021). *El cuidado humanizado de Jean Watson vinculado a la atención a pacientes sospechosos de COVID-19*. <https://acortar.link/PC3BaS>
- Guaylla Curicama, S. M. (2021). *Cuidado humanizado de enfermería y percepción de la atención en pacientes de cirugía, de un Hospital de Latacunga, Ecuador, 2021*. <https://acortar.link/fCF3kU>

- Gutiérrez Berríos, Z. D., & Gallard Muñoz, I. E. (2020). Human Care and the contribution of Nursing Theories to Nursing Practice. *Revista Científica «Conecta Libertad»* ISSN 2661-6904. <https://acortar.link/zetsps>
- Henaó-Castaño, A. M., Vergara-Escobar, O. J., & Gómez-Ramírez, O. J. (2021). Humanización de la atención en salud: Análisis del concepto. *Science and Care Magazine*. <https://doi.org/10.22463/17949831.2791>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://acortar.link/CWwyXd>
- Huayra Niquén, M. J. (2021). Gestión logística y calidad de atención en el servicio de enfermería durante la COVID-19 en un Hospital de Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/HEMeCY>
- Lluncor Tello, M. A. (2021). Competencias laborales para el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/ZSnnMK>
- López Vega, M. J., & Majo Marrufo, H. R. (2020). Nursing situation in times of COVID-19: A panoramic view. *Journal of American Health*. <https://acortar.link/oknw1R>
- Melita, A. B., Concha, P. J., & Moreno-Mansivais, M. G. (2021). Perception of hospitalized patients in medical-surgical units about humanized nursing care. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, Article 1. <https://acortar.link/3kqNLh>
- Mija Burga, S. D. R. (2019). Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería desde las perspectiva del paciente del Centro de Hemodiálisis Nefro Care Lambayeque, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/mF7Zh1>
- Monge Di Natale, J. del C. (2021). Factores que influyen en el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería al usuario externo del

- servicio de emergencia adulto del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/l37dtM>
- Morales Villanueva, G. (2022). Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa- EsSalud, 2021. *Institutional Repository - UCV*. <https://acortar.link/n5x09B>
- Navarrete-Correa, T., Fonseca-Salamanca, F., & Barría, R. M. (2021). Humanized Care from the Perception of Oncology Patients from Southern Chile. *Nursing Research and Education*. <https://acortar.link/2K3gJS>
- Pillco Quispe, L. V. (2021). Relaciones interpersonales, Sentido de Coherencia y el Cuidado Humanizado en las Enfermeras del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/Kdy0XY>
- Rojas, V. (2019). *Humanización de los cuidados intensivos*. <https://acortar.link/phYUae>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*. <https://acortar.link/Rrwuni>
- Sanchez Vilcayauri, I. E. (2019a). Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una Clínica de Santiago de Surco, Lima-2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/v5xoxl>
- Sanchez Vilcayauri, I. E. (2019b). *Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una Clínica de Santiago de Surco, Lima-2019*. <https://acortar.link/gzrL4T>
- Santa Cruz Santa Cruz, S. A. (2021). Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/jT1qFg>

- Sapaico Del Castillo, C. A., Martínez Puma, E., & Gonzales Portugal, N. (2021). Pandemia por COVID-19 y Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2020 COVID-19. *Latin Science Revista Científica Multidisciplinar*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.373](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.373)
- Sedano Vasquez, D., & De La Cruz Pacheco, J. (2019). Percepción sobre el cuidado humanizado según la teoría de Jean Watson en pacientes de la unidad de cuidados intensivos del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrion – Huancayo, 2019. *Universidad Nacional del Callao - Repositorio institucional - CONCYTEC*. <https://acortar.link/sh2Hz1>
- Sevillano Andrade, D. E. (2021). *Estrés relacionado con covid-19 que repercute en la calidad de atención de enfermería, hospital general IESS Ibarra, Ibarra 2021*. <https://acortar.link/KzG7i0>
- Soto Marín, M. A. (2021). Estrés laboral y cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/EffVPI>
- Sucasaire Pilco, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de los resultados*. <https://acortar.link/v6hmkc>
- Suma Ramirez, M. (2021). El employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <https://acortar.link/HQdR XM>
- Tesen Medina, R. N. (2021). Herramientas de gestión de las enfermeras y percepción del cuidado desde la perspectiva del paciente- Hospital Belén, Lambayeque. *Institutional Repository - UCV*. <https://acortar.link/ywBjhF>
- UCV. (2021). *RCUN°0340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf*. <https://acortar.link/annhwK>

- UNESCO. (2021). *La UNESCO y los objetivos de desarrollo sostenible*.  
<https://es.unesco.org/sdgs>
- Valdés, A., García Vázquez, F., Torres Acuña, G., Maricela, U., & Grijalva, C. (2020). *Medición en Investigación Educativa con Apoyo del SPSS y el AMOS*. <https://acortar.link/AEGfyd>
- Vásquez Espinoza, G. D. J., León Samaniego, G. F., Clavero Soto, J. C., & Encalada Campos, G. E. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería en la atención de pacientes ingresados en los hospitales públicos de la ciudad de Milagro – Ecuador*.  
<https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v6i1.1563.2022>
- Vasquez Fernandez, W. A. (2021). Calidad de vida profesional y desempeño laboral en personal de atención primaria en salud de la Red Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/CWUqJB>
- Wauters, M., Zamboni Berra, T., de Almeida Crispim, J., Arcêncio, R. A., & Cartagena-Ramos, D. (2022). *Calidad de vida del personal de salud durante la pandemia de COVID-19: Revisión exploratoria*.  
<https://acortar.link/9XLOa5>
- Zhang, L., Du, H., & Song, J. (2021). *Effect of Holistic Nursing Intervention Combined with Humanized Nursing Intervention on Activities of Daily Living and Limb Movement Ability of Elderly Patients with Cerebral Hemorrhage after Surgery*. <https://acortar.link/u5S4K3>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de operacionalización de variable humanización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Humanización	“Es brindar cuidado al paciente cubriendo sus necesidades básicas, promoviendo la atención interdisciplinaria, respetando su autonomía humana y favorecer la relación profesional de salud-paciente” (Azorín et al., 2021).	La variable se define como el trato humanizado, calidad humanizada y cuidado humanizado, la cual será medida mediante el uso del cuestionario, al que llamaremos Cuestionario sobre humanización.	Trato humanizado	Relación interpersonal	Ordinal de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre
				Atención humanizada	
				Atención integral	
				Valoración del paciente	
			Calidad humanizada	Comunicación terapéutica	
				Conocimiento clínico y práctico	
				Condiciones de trabajo: infraestructura y equipo	
			Cuidado humanizado	Carácter profesional	
				Equipo multidisciplinario	
				Formación constante del profesional de salud	



## Anexo 2




### Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Desempeño laboral</b>	“Es una serie de características individuales, como: cualidades, capacidades, habilidades, necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones” (Bautista Cuello et al., 2021).	La variable se define como las habilidades personales y habilidades laborales, la cual será medida mediante el uso del cuestionario, al que llamaremos Cuestionario sobre desempeño laboral.	Habilidades personales	Autorregulación personal	Ordinal de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre
				Sociales e interpersonales	
				Capacidad efectiva	
			Habilidades laborales	Trabajo bajo presión	
				Trabajo en equipo	
				Cumplimiento de logros y/o metas	

## Anexo 3

### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario sobre humanización

		Instrumento de recolección de datos			Nro. <input style="width: 50px;" type="text"/>				
		Cuestionario sobre humanización							
<b>DIRIGIDA A LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN SALUD-LAMBAYEQUE</b>									
<p>Señor (ra) (ta): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la humanización que tiene los profesionales de salud de una institución pública en salud-Lambayeque, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.</p>									
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)					
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre					
Variables y sus dimensiones / Escala					R	CA	R	CA	R
<b>VARIABLE 1: Humanización</b>					1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Tratamiento humanizado</b>									
1	¿Considera usted que brinda información clara y precisa al paciente-familia?								
2	¿Prioriza en primer lugar al paciente?								
3	¿Se dirige al paciente de manera respetuosa, escuchando sus opiniones?								
4	¿Llama al paciente por su nombre?								
5	¿Durante la atención brinda cuidado cálido, amoroso y delicado?								
6	¿Durante la atención escucha oportunamente al paciente?								
7	¿Ayuda a manejar el dolor físico y espiritual?								
8	¿Durante la atención brinda buen trato al paciente?								
9	¿Durante la atención te diriges al paciente en forma personalizada?								
10	¿Durante la atención brinda comodidad y confort?								
11	¿Durante la atención al paciente protege su intimidad?								
12	¿Le dedicas tiempo requerido para la atención del paciente?								
13	¿Considera usted que realiza la atención basada en las necesidades básicas del paciente?								
14	¿Identifica las necesidades físicas, psicológicas y espirituales del paciente?								
<b>Dimensión: Calidad humanizada</b>									
15	¿Considera usted que el factor limitante del tiempo y alta demanda de paciente dificulta la comunicación?								
16	¿Durante la atención dialoga con el paciente?								
17	¿Mantiene una relación estrecha con el paciente y familia?								
18	¿Brinda apoyo emocional al paciente y familia durante la atención?								
19	¿Es empático con el paciente durante la atención?								
20	¿Al emplear la comunicación mantiene contacto y apoyo físico con el paciente?								
21	¿Durante la atención genera confianza al paciente?								
22	¿Considera usted que es eficiente en el desempeño de sus tareas?								
23	¿Considera usted contar con conocimientos y habilidades profesionales al brindar atención al paciente?								
24	¿Al brindar cuidado al paciente lo realiza de manera organizada, basado en conocimiento?								
25	¿Considera usted que el ambiente donde realiza la atención son adecuados y agradables para el paciente?								
26	¿Consideras que trabajar con equipos deficientes dificulta la atención humanizada?								
<b>Dimensión: Cuidado humanizado</b>									
27	¿Consideras importante el estado de ánimo para realizar la atención al paciente?								
28	¿Al brindar cuidado al paciente demuestra empatía, y buena actitud?								
29	¿Considera usted que trabajar en equipo ayuda a mejorar el cuidado humanizado?								
30	¿Considera usted que cuenta con el personal multidisciplinario para brindar cuidado humanizado al paciente?								
31	¿Consideras que tienes capacidad para solucionar problemas creativamente ante un suceso del paciente?								
32	¿Te consideras líder del equipo durante tu turno?								
33	¿Considera usted que las capacitaciones, talleres permitirán mejorar el cuidado humanizado?								
34	¿Considera usted que su desarrollo personal te ayuda a buscar estrategias ante una eventualidad con el paciente?								
35	¿Considera usted que cumples con los principios éticos?								
Muchas gracias por su colaboración.  Chiclayo-2022.									

## Cuestionario sobre desempeño laboral



Instrumento de recolección de datos

Nro.



Cuestionario sobre desempeño laboral

**DIRIGIDA A LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN SALUD-LAMBAYEQUE**

Señor (ra) (ta): El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el desempeño laboral que tiene los profesionales de salud de una institución pública en salud-Lambayeque, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi nunca	Raramente	Casi siempre	Siempre	

Variables y sus dimensiones / Escala	N	OK	R	CS	S
<b>VARIABLE 1: Desempeño laboral</b>	1	4	4	4	5
<b>Dimensión: Habilidades personales</b>					
36 ¿Considera usted que su formación profesional es adecuada para brindar cuidados al paciente en el área Covid?					
37 ¿Los cuidados que brinda están de acuerdo a su labor en función el perfil del puesto?					
38 ¿Considera usted que cumple con las competencias, conocimientos, habilidades y actitudes favoreciendo mi desempeño laboral?					
39 ¿En el equipo de trabajo existe una relación armoniosa?					
40 ¿Cuenta con habilidades asertivas en la toma de decisiones ante cualquier situación o eventualidad?					
41 ¿Existe empatía entre el equipo de trabajo?					
42 ¿Fomentas y promueves comunicación efectiva con el equipo de trabajo facilitando mi desempeño laboral?					
43 ¿Considera usted que toma la iniciativa para desarrollar actividad de innovación para mejorar su trabajo?					
44 ¿Cuenta con integridad para solucionar problemas?					
45 ¿Fomentas la tolerancia y respeto en el trabajo que realiza?					
<b>Dimensión: Habilidades laborales</b>					
46 ¿Considera que la cantidad de trabajo es excesiva dificultando su desempeño laboral?					
47 ¿Trabajas en equipo para lograr las metas en su centro de salud?					
48 ¿Muestras profesionalismo en el trabajo?					
49 ¿Te <a href="#">placifica</a> con los objetivos del equipo de trabajo?					
50 ¿Planificas tus actividades laborales en beneficio del paciente?					
51 ¿Consideras que el proceso de evaluación permite el cumplimiento de metas favoreciendo mi desempeño laboral?					
52 ¿En tu área de trabajo cumples con las metas establecidas?					
53 ¿Consideras importante los reconocimientos, remuneraciones e incentivos laborales?					

Muchas gracias por su colaboración y  
Chiclayo-2022.

**Anexo 3**  
**Validación de los expertos**

Experto 1

**JUEZ 1**

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE  
EXPERTOS**

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)  
Mg. Martha Luz Vásquez Torres  
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre humanización", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño académico.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



\_\_\_\_\_  
ENMA MAGDALENA RIVADENEIRA PAZ  
DNI N° 48708291

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre humanización.

**2. Variable a medir:**

Humanización

Estructura:	Ítems
A. Tratamiento humanizado	del 01 al 14
B. Calidad humanizada	del 15 al 26
C. Cuidado humanizado	del 27 al 35

**3. Forma de administración:**

Se aplica a los profesionales de salud de una institución pública de salud-Lambayeque, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**4. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

**5. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable humanización y sus dimensiones.

**6. Población a evaluar:**

70 profesionales de salud de una institución pública de salud-Lambayeque.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VASQUEZ TORRES**  
Nombres **MARTHA LUZ**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **27720682**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
Rector **CALIENE8 BEDOYA HUGO MARTIN**  
Secretario General **PEREZ URIARTE JORGE**  
Director De Escuela De Post Grado **CARDICH PULGAR JORGE LUIS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ENFERMERIA  
ENFERMERIA**  
Fecha de Expedición **07/04/2014**  
Resolución/Acto **083-2014-USAT-CU**  
Diploma **A01417832**  
Fecha Matricula **Sin Información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin Información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
**14 de Agosto de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000963788

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 14/08/2022 22:00:56-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://virtlinea.sunedu.gob.pe>

**Ficha de validación de juicio de expertos**  
**Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla**

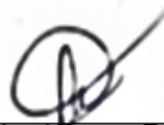
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Ciudad	Gotera	Bello	Observaciones	
Humanización	<p>“Es brindar cuidado al paciente cubriendo sus necesidades básicas, promoviendo la atención interdisciplinaria, respetando su autonomía humana y favorecer la relación profesional de salud-paciente”(Azorín et al., 2021).</p>	<p>La variable se define como el trato humanizado, calidad humanizada y cuidado humanizado, le cual será medido mediante el uso del cuestionario, el llamaremos Cuestionario sobre humanización.</p>	Trato humanizado	Relación Interpersonal	¿Considera usted que brinda información clara y precisa al paciente-familia? 1	Ordinal tipo Likert	4	4	4		
					¿Prioriza en primer lugar al paciente? 2		4	5	5		
					¿Se dirige al paciente de manera respetuosa, escuchando sus opiniones? 3		5	5	5		
				Atención holística	¿Llama al paciente por su nombre? 4		5	5	5		
					¿Durante la atención brinda cuidado cálido, amoroso y delicado? 5		4	4	4		
					¿Durante la atención escucha oportunamente al paciente? 6		5	5	5		
					¿Ayuda a manejar el dolor físico y espiritual? 7		5	5	5		
					¿Durante la atención brinda buen trato al paciente? 8		4	4	5		
					¿Durante la atención te diriges al paciente en forma personalizada? 9		5	5	5		
				Atención Integral	¿Durante la atención brinda comodidad y confort? 10		5	5	5		
					¿Durante la atención al paciente protege su intimidad? 11		4	5	4		
					¿Le dedica tiempo requerido para la atención del paciente? 12		5	5	4		
			Valoración del paciente	¿Considera usted que realiza la atención basada en las necesidades básicas del paciente? 13	4		3	4	(1) Nunca		
				¿Identifica las necesidades físicas, psicológicas y espirituales del paciente? 14	5		5	5	(2) Casi nunca		
				¿Considera usted que el factor limitante del tiempo y alta demanda de paciente dificultó la comunicación? 15	5		5	5	(3) Regularmente		
			Calidad humanizada	Comunicación terapéutica	¿Durante la atención dialoga con el paciente? 16		5	5	5	(4) Casi siempre	
					¿Mantiene una relación estrecha con el paciente y familia? 17		4	5	4	(5) Siempre	
					¿Brinda apoyo emocional al paciente y familia durante la atención? 18		5	4	5		
					¿Es empática con el paciente durante la atención? 19		5	4	5		
					¿Al emplear la comunicación mantiene contacto y apoyo físico con el paciente? 20		5	5	5		
					¿Durante la atención genera confianza al paciente? 21		5	5	5		
					Conocimiento clínico y práctico		¿Considera usted que es eficiente en el desempeño de sus tareas? 22	4	4	4	
							¿Considera usted contar con conocimientos y habilidades profesionales al brindar atención al paciente? 23	5	4	4	
							¿Al brindar cuidado al paciente lo realiza de manera organizada, basado en conocimiento? 24	5	5	5	
					Condiciones de trabajo: Infraestructura y equipos.		¿Considera usted que el ambiente donde realiza la atención son adecuados y agradables para el paciente? 25	5	5	5	
							¿Consideras que trabajar con equipos deficientes dificultó la atención humanizada? 26	4	4	5	
							¿Consideras importante el estado de ánimo para realizar la atención al paciente? 27	5	5	5	
			Cuidado humanizado	Carácter del profesional	¿Al brindar cuidado al paciente demuestra amabilidad, y buena actitud? 28		4	5	5		
					¿Considera usted que trabajar en equipo ayuda a mejorar el cuidado humanizado? 29		5	4	4		
				Equipo multidisciplinario	¿Considera usted que cuenta con el personal multidisciplinario para brindar cuidado humanizado al paciente? 30		5	4	5		
					¿Consideras que tienes capacidades para solucionar problemas creativamente ante un suceso del paciente? 31		5	4	5		
					¿Te consideras líder del equipo durante tu turno? 32		4	3	4		
				Formación constante del profesional de salud	¿Considera usted que las capacitaciones, talleres permitirá mejorar el cuidado humanizado? 33		5	5	3		
					¿Considera usted que su desarrollo personal le ayuda a buscar estrategias ante una eventualidad con el paciente? 34		4	3	3		
					¿Considera usted que cumple con los principios éticos? 35		5	4	5		

### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el desempeño laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desempeño laboral, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Martha Luz Vasquez Torres  
DNI N° 27720582



## JUEZ 1

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VIA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)  
Mg. Martha Luz Vásquez Torres  
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dado su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

ENMA MAGDALENA RIVADENEIRA PAZ  
DNI N° 46708291

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre desempeño laboral.

**2. Variable a medir:**

Desempeño laboral

Estructura:	Items
A: Habilidades personales	del 30 al 45
B: Habilidades laborales	del 46 al 53

**3. Forma de administración:**

Se aplica a los profesionales de salud de una Institución pública de salud-Lambayeque, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**4. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

**5. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

**6. Población a evaluar:**

70 profesionales de salud de una Institución pública de salud-Lambayeque.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VASQUEZ TORRES**  
Nombres **MARTHA LUZ**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **27720682**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
Rector **CALIENES BEDOYA HUGO MARTIN**  
Secretario General **PEREZ URIARTE JORGE**  
Director De Escuela De Post Grado **CARDICH PULGAR JORGE LUIS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ENFERMERIA  
ENFERMERIA**  
Fecha de Expedición **07/04/2014**  
Resolución/Acta **083-2014-USAT-CU**  
Diploma **A01417832**  
Fecha Matricula **Sin Información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin Información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
**14 de Agosto de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 000093790

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente autorizado.  
Fecha: 14/08/2022 22:08:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://ventilnea.sunedu.gob.pe>

## Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Desempeño laboral	"Es una serie de características individuales, como: cualidades, capacidades, habilidades, necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones" (Bautista Cuello et al., 2021).	La variable se define como las competencias personales y competencias del trabajo, la cual será medida mediante el uso del cuestionario, al que llamaremos Cuestionario sobre desempeño laboral.	Habilidades personales	Autorregulación personal	¿Considera usted que su formación profesional es adecuada para brindar cuidados al paciente?	Ordinal tipo Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre	4	4	4		
					¿Los cuidados que brinda están de acuerdo a su labor en función al perfil del puesto?		4	5	5		
					¿Considera usted que cumple con las competencias, conocimiento, habilidades y actitudes favoreciendo mi desempeño laboral?		5	5	5		
				Sociales e interpersonales	¿En el equipo de trabajo existe una relación armoniosa?		5	5	5		
					¿Cuenta con habilidades asertivas en la toma de decisiones ante cualquier situación o eventualidad?		4	4	4		
					¿Existe empatía entre el equipo de trabajo?		5	5	5		
					¿Fomentas y promueves comunicación efectiva con el equipo de trabajo facilitando mi desempeño laboral?		5	5	5		
					Capacidad efectiva		¿Considera usted que toma la iniciativa para desarrollar actividad de innovación para mejorar su trabajo?	4	4	5	
							¿Cuenta con integralidad para solucionar problemas?	5	5	5	
			¿Fomentas la tolerancia y respeto en el trabajo que realiza?	5			5	5			
			Habilidades laborales	Trabajo bajo presión	¿Considera que la cantidad de trabajo es excesiva dificultando su desempeño laboral?		4	5	4		
					Trabajo en equipo		¿Trabajas en equipo para lograr las metas en su centro de salud?	5	5	4	
				¿Muestras profesionalismo en el trabajo?			4	3	4		
				¿Te identificas en los objetivos del equipo de trabajo?			5	5	5		
				¿Planificas tus actividades laborales en beneficio del paciente?			5	5	5		
				Cumplimiento de logros y/o metas	¿Consideras que el proceso de evaluación permite el cumplimiento de metas favoreciendo el desempeño laboral?		5	5	5		
					¿En tu área de trabajo cumples con las metas establecidas?		4	5	4		
					¿Consideras importante los reconocimientos, remuneraciones e incentivos laborales?		5	4	5		

### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el desempeño laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desempeño laboral, procedo a confirmar su validez de contenido.



Mg. Martha Luz Vasquez Torres  
DNI N° 27720582

## JUEZ 2

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)  
Mg. Karla Jahel Sánchez Tantaleán  
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre humanización", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño académico.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

ENMA MAGDALENA RIVADENEIRA PAZ  
DNI N° 46708291

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre humanización.

**2. Variable a medir:**

Humanización

Estructura:	Ítems
A. Trato humanizado	del 01 al 14
B. Calidad humanizada	del 15 al 26
C. Cuidado humanizado	del 27 al 35

**3. Forma de administración:**

Se aplica a los profesionales de salud de una institución pública de salud-Lambayeque, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**4. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

**5. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable humanización y sus dimensiones.

**6. Población a evaluar:**

70 profesionales de salud de una institución pública de salud-Lambayeque.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANCHEZ TANTALEAN**  
Nombres **KARLA JAHEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **00251431**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **28/06/16**  
Resolución/Acta **0254-2016-UCV**  
Diploma **UCV32532**  
Fecha Matricula **01/09/2013**  
Fecha Egreso **31/12/2013**

Fecha de emisión de la constancia:  
14 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000863799

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Intitvo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 14/08/2022 22:13:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



### Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Cohesión	Relevancia	Observaciones		
Humanización	"Es brindar cuidado al paciente cubriendo sus necesidades básicas, promoviendo la atención interdisciplinaria, respetando su autonomía humana y favorecer la relación profesional de salud-paciente"(Azorin et al, 2021).	La variable se define como el trato humanizado, calidad humanizada y cuidado humanizado, lo cual será medido mediante el uso del cuestionario, al que llamaremos Cuestionario sobre humanización.	Trato humanizado	Relación Interpersonal	¿Considera usted que brinda información clara y precisa al paciente-familia?	Ordinal tipo Likert  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre	4	4	4			
					¿Prioriza en primer lugar al paciente?		4	4	4			
					¿Se dirige al paciente de manera respetuosa, escuchando sus opiniones?		4	4	4			
				Atención holística	¿Llama al paciente por su nombre?		4	4	4			
					¿Durante la atención brinda cuidado cálido, amoroso y delicado?		4	4	4			
					¿Durante la atención escucha oportunamente al paciente?		4	4	4			
					¿Ayuda a manejar el dolor físico y espiritual?		4	4	4			
					¿Durante la atención brinda buen trato al paciente?		4	4	4			
					¿Durante la atención te diriges al paciente en forma personalizada?		4	4	4			
				Atención integral	¿Durante la atención brinda comodidad y confort?		4	4	4			
					¿Durante la atención el paciente protege su intimidad?		4	4	4			
					¿Le dedica tiempo requerido para la atención del paciente?		4	4	4			
				Calidad humanizada	Valoreación del paciente		¿Considera usted que realiza la atención basada en las necesidades básicas del paciente?		4	4	4	
							¿Identifica las necesidades físicas, psicológicas y espirituales del paciente?		4	4	4	
							¿Considera usted que el factor limitante del tiempo y alta demanda de paciente dificulta la comunicación?		4	4	4	
			Comunicación terapéutica		¿Durante la atención dialoga con el paciente?	4	4		4			
					¿Mantiene una relación estrecha con el paciente y familia?	4	4		4			
					¿Brinda apoyo emocional al paciente y familia durante la atención?	4	4		4			
					¿Es empática con el paciente durante la atención?	4	4		4			
					¿Al emplear la comunicación mantienes contacto y apoyo físico con el paciente?	4	4		4			
					¿Durante la atención genera confianza al paciente?	4	4		4			
			Conocimiento clínico y práctico		¿Considera usted que es eficiente en el desempeño de sus tareas?	4	4		4			
					¿Considera usted contar con conocimientos y habilidades profesionales al brindar atención al paciente?	4	4		4			
					¿Al brindar cuidado al paciente lo realizas de manera organizada, basado en conocimiento?	4	4		4			
			Condiciones de trabajo: Infraestructura y equipos.		¿Considera usted que el ambiente donde realiza la atención son adecuados y seguros para el paciente?	4	4		4			
					¿Consideras que trabajar con equipos deficientes dificulta la atención humanizada?	4	4		4			
						4	4		4			
			Cuidado humanizado	Carácter del profesional	¿Consideras importante el estado de ánimo para realizar la atención al paciente?		4	4	4			
					¿Al brindar cuidado al paciente demuestra amabilidad, y buena actitud?		4	4	4			
					¿Consideras usted que trabajar en equipo ayuda a mejorar el cuidado humanizado?		4	4	4			
Equipo multidisciplinario	¿Consideras usted que cuenta con el personal multidisciplinario para brindar cuidado humanizado al paciente?	4		4	4							
	¿Consideras que tienes capacidad para solucionar problemas creativamente ante un suceso del paciente?	4		4	4							
	¿Te consideras líder del equipo durante tu turno?	4		4	4							
Formación constante del profesional de salud	¿Consideras usted que las capacitaciones, talleres permitirá mejorar el cuidado humanizado?	4		4	4							
	¿Consideras usted que su desarrollo personal le ayuda a buscar estrategias ante una eventualidad con el paciente?	4		4	4							
	¿Consideras usted que cumple con los principios éticos?	4		4	4							

### Legenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre humanización, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de humanización, procedo a **confirmar su validez de contenido.**



Mg. Karla Janel Sánchez Tantaleán  
DNI N° 00251431

## JUEZ 2

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)  
Mg. Karla Jahel Sánchez Tantaleán  
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dado su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ENMA MAGADALENA RIVADENEIRA PAZ  
DNI N° 46708291

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre desempeño laboral.

**2. Variable a medir:**

Desempeño laboral

Estructura:	Items
A: Habilidades personales	del 30 al 46
B: Habilidades laborales	del 40 al 53

**3. Forma de administración:**

Se aplica a los profesionales de salud de una Institución pública de salud-Lambayeque, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**4. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

**5. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

**6. Población a evaluar:**

70 profesionales de salud de una Institución pública de salud-Lambayeque.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANCHEZ TANTALEAN**  
Nombres **KARLA JAHEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **00251431**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **28/06/16**  
Resolución/Acta **0254-2016-UCV**  
Diploma **UCV32532**  
Fecha Matrícula **01/09/2013**  
Fecha Egreso **31/12/2013**

Fecha de emisión de la constancia:  
14 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001863793

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 14/08/2022 22:13:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observa- ciones
Desempeño laboral	"Es una serie de características individuales, como: cualidades, capacidades, habilidades, necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones" (Bautista Cuello et al., 2021).	La variable se define como las competencias personales y competencias del trabajo, la cual será medida mediante el uso del cuestionario, al que llamaremos Cuestionario sobre desempeño laboral.	Habilidades personales	Autorregulación personal	¿Considera usted que su formación profesional es adecuada para brindar buen desempeño laboral?	Ordinal tipo Likert  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre	4	4	4	
					¿Los cuidados que brinda están de acuerdo a su labor en función al perfil del puesto?		4	4	4	
					¿Considera usted que cumple con las competencias, conocimiento, habilidades y actitudes favoreciendo mi desempeño laboral?		4	4	4	
				Sociales e interpersonales	¿En el equipo de trabajo existe una relación armoniosa?		4	4	4	
					¿Cuenta con habilidades asertivas en la toma de decisiones ante cualquier situación o eventualidad?		4	4	4	
					¿Existe empatía entre el equipo de trabajo?		4	4	4	
				Capacidad efectiva	¿Fomentas y promueves comunicación efectiva con el equipo de trabajo facilitando mi desempeño laboral?		4	4	4	
					¿Considera usted que toma la iniciativa para desarrollar actividad de innovación para mejorar su trabajo?		4	4	4	
					¿Cuenta con integralidad para solucionar problemas?		4	4	4	
			Habilidades laborales	Trabajo bajo presión	¿Fomentas la tolerancia y respeto en el trabajo que realiza?	4	4	4		
					¿Considera que la cantidad de trabajo es excesiva dificultando su desempeño laboral?	4	4	4		
					¿Trabajas en equipo para lograr las metas en su centro laboral?	4	4	4		
				Trabajo en equipo	¿Muestras profesionalismo en el trabajo?	4	4	4		
					¿Te identificas en los objetivos del equipo de trabajo?	4	4	4		
					¿Planificas tus actividades laborales en beneficio del paciente?	4	4	4		
				Cumplimiento de logros y/o metas	¿Consideras que el proceso de evaluación permite el cumplimiento de metas favoreciendo el desempeño laboral?	4	4	4		
					¿En tu área de trabajo cumples con las metas establecidas?	4	4	4		
					¿Consideras importante los reconocimientos, remuneraciones e incentivos laborales?	4	4	4		

### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el desempeño laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desempeño laboral, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Karla Janel Sánchez Tantaleán  
 DNIN° 00251431

### JUEZ 3

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)  
Mg. Úrsula Sosa Serquén  
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre humanización", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño académico.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

ENMA MAGADALENA RIVADENEIRA PAZ  
DNI N° 48708291



## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre humanización.

**2. Variable a medir:**

Humanización

Estructura:	Ítems
A. Tratamiento humanizado	del 01 al 14
B. Calidad humanizada	del 15 al 26
C. Cuidado humanizado	del 27 al 35

**3. Forma de administración:**

Se aplica a los profesionales de salud de una institución pública de salud-Lambayeque, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**4. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

**5. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable humanización y sus dimensiones.

**6. Población a evaluar:**

70 profesionales de salud de una institución pública de salud-Lambayeque.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SOSA SERQUEN**  
Nombres **URSULA MARIA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40216371**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **28/06/16**  
Resolución/Acta **0254-2016-UCV**  
Diploma **UCV32533**  
Fecha Matricula **01/09/2013**  
Fecha Egreso **31/12/2013**

Fecha de emisión de la constancia:  
14 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000083802

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado  
Fecha: 1408/2022 22:18:26-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Ficha de validación de juicio de expertos**  
**Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Humanización	"Es brindar cuidado al paciente cubriendo sus necesidades básicas, promoviendo la atención interdisciplinaria, respetando su autonomía humana y favorecer la relación profesional de salud-paciente" (Azorín et al., 2021).	La variable se define como el trato humanizado, calidad humanizada y cuidado humanizado, la cual será medida mediante el uso del cuestionario, el que llamaremos Cuestionario sobre humanización.	Trato humanizado	Relación Interpersonal	¿Considera usted que brinda información clara y precisa al paciente-familia?	Ordinal tipo Likert  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre	4	4	4		
					¿Prioriza en primer lugar al paciente?		4	4	4		
					¿Se dirige al paciente de manera respetuosa, aceptando sus opiniones?		4	4	3		
				Atención holística	¿Llama al paciente por su nombre?		4	4	4		
					¿Durante la atención brinda cuidado cálido, amoroso y delicado?		4	2	4		
					¿Durante la atención escucha oportunamente al paciente?		3	4	4		
					¿Ayuda a manejar el dolor físico y espiritual?		4	3	3		
					¿Durante la atención brinda buen trato al paciente?		4	4	4		
					¿Durante la atención le dirige al paciente en forma personalizada?		4	4	4		
				Atención integral	¿Durante la atención brinda comodidades y confort?		3	4	4		
					¿Durante la atención el paciente protege su intimidad?		4	3	4		
				Calidad humanizada	Valoración del paciente		¿Le dedica tiempo requerido para la atención del paciente?	3	4	4	
			¿Considera usted que realice la atención basada en las necesidades básicas del paciente?				4	4	3		
							¿Identifica las necesidades físicas, psicológicas y espirituales del paciente?	3	4	4	
							¿Considera usted que el factor limitante del tiempo y alta demanda de paciente dificultó la comunicación?	4	4	4	
			Comunicación terapéutica				¿Durante la atención dialoga con el paciente?	4	4	4	
							¿Mantiene una relación estrecha con el paciente y familia?	4	4	3	
					¿Brinda apoyo emocional al paciente y familia durante la atención?		4	4	4		
					¿Es empática con el paciente durante la atención?		4	4	4		
					¿Al emplear la comunicación mantiene contacto y apoyo físico con el paciente?		3	4	4		
					¿Durante la atención genera confianza al paciente?		4	3	3		
			Conocimiento clínico y práctico		¿Considera usted que es eficiente en el desempeño de sus tareas?		4	4	4		
					¿Considera usted contar con conocimientos y habilidades profesionales al brindar atención al paciente?		3	3	3		
			Condiciones de trabajo: infraestructura y equipos		¿Al brindar cuidado al paciente lo realiza de manera organizada, basado en conocimiento?		4	3	3		
					¿Considera usted que el ambiente donde realiza la atención son adecuados y agradables para el paciente?		4	4	4		
			Cuidado humanizado		Carácter del profesional		¿Considera que trabajar con equipos deficientes dificultó la atención humanizada?	4	4	4	
							¿Considera importante el estado de ánimo para realizar la atención al paciente?	3	4	3	
					Equipo multidisciplinario		¿Al brindar cuidado al paciente demuestra amabilidad, y buena actitud?	4	4	3	
							¿Considera usted que trabajar en equipo ayuda a mejorar el cuidado humanizado?	4	4	4	
				Formación constante del profesional de salud	¿Considera usted que cuenta con el personal multidisciplinario para brindar cuidado humanizado al paciente?		4	4	4		
¿Considera que tienes capacidad para solucionar problemas creativamente ante un suceso del paciente?	4	4			4						
¿Te consideras líder del equipo durante tu turno?	4	4	3								
¿Considera usted que las capacitaciones, talleres permitirá mejorar el cuidado humanizado?	4	4	4								
¿Considera usted que su desarrollo personal le ayuda a buscar estrategias ante una eventualidad con el paciente?	3	3	4								
¿Considera usted que cumple con los principios éticos?	3	4	4								

### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre humanización, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de humanización, procedo a **confirmar su validez de contenido.**

  
 Mg. Ursula Sosa Serquén  
 DNI N° 40216371

### JUEZ 3

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)  
Mg. Úrsula Sosa Serquén  
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dado su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

ENMA MAGDALENA RIVADENEIRA PAZ  
DNI N° 46708291

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre desempeño laboral.

**2. Variable a medir:**

Desempeño laboral

Estructura:	Items
A: Habilidades personales	del 30 al 45
B: Habilidades laborales	del 46 al 53

**3. Forma de administración:**

Se aplica a los profesionales de salud de una Institución pública de salud-Lambayeque, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**4. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 10 minutos.

**5. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

**6. Población a evaluar:**

70 profesionales de salud de una Institución pública de salud-Lambayeque.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>SOSA SERQUEN</b>
Nombres	<b>URSULA MARIA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>40216371</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO</b>
Secretario General	<b>BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>
Fecha de Expedición	<b>28/06/16</b>
Resolución/Acta	<b>0254-2016-UCV</b>
Diploma	<b>UCV32533</b>
Fecha Matricula	<b>01/09/2013</b>
Fecha Egreso	<b>31/12/2013</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
**14 de Agosto de 2022**

**CÓDIGO VIRTUAL 0000863802****JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFAUnidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 14/08/2022 22:18:0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones										
Desempeño laboral	"Es una serie de características individuales, como: cualidades, capacidades, habilidades, necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones" (Bautista Cuello et al., 2021).	La variable se define como las competencias personales y competencias del trabajo, la cual será medida mediante el uso del cuestionario, al que llamaremos Cuestionario sobre desempeño laboral.	Habilidades personales	Autorregulación personal	¿Considera usted que su formación profesional es adecuada para brindar cuidados al paciente en el servicio de Covid?	4	4	4	3											
					¿Los cuidados que brinda están de acuerdo a su labor en función al perfil del puesto?															
					¿Considera usted que cumple con las competencias, conocimiento, habilidades y actitudes favoreciendo mi desempeño laboral?															
				Sociales e interpersonales	¿En el equipo de trabajo existe una relación armoniosa?						4	4	4							
					¿Cuenta con habilidades asertivas en la toma de decisiones ante cualquier situación o eventualidad?									4	2	4				
					¿Existe empatía entre el equipo de trabajo?															
					¿Fomentas y promueves comunicación efectiva con el equipo de trabajo facilitando mi desempeño laboral?															
					Capacidad efectiva												¿Considera usted que toma la iniciativa para desarrollar actividad de innovación para mejorar su trabajo?	4	4	4
																	¿Cuenta con integralidad para solucionar problemas?			
			¿Fomentas la tolerancia y respeto en el trabajo que realiza?																	
			Habilidades laborales	Trabajo bajo presión	¿Considera que la cantidad de trabajo es excesiva dificultando su desempeño laboral?	4	3	4												
					Trabajo en equipo				¿Trabajas en equipo para lograr las metas en su centro de salud?	3	4	4								
									¿Muestras profesionalismo en el trabajo?											
				¿Te identificas en los objetivos del equipo de trabajo?																
				¿Planificas tus actividades laborales en beneficio del paciente?																
				Cumplimiento de logros y/o metas	¿Consideras que el proceso de evaluación permite el cumplimiento de metas favoreciendo el desempeño laboral?				4	4	4									
					¿En tu área de trabajo cumples con las metas establecidas?															
					¿Consideras importante los reconocimientos, remuneraciones e incentivos laborales?															



### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de Ficha de registro de datos sobre el desempeño laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desempeño laboral, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Ursula Sosa Serquén  
DNI N° 40216371

## Anexo 4

### Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

#### Confiabilidad del instrumento cuestionario sobre humanización

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	
		N	%
0.922	35	66	100

#### Confiabilidad del instrumento cuestionario sobre humanización

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	
		N	%
0.901	18	66	100

## Anexo 5

### Determinación de la población y muestra

#### Cálculo del tamaño de la muestra

La población está constituida por los profesionales de salud de una Institución pública de salud de Lambayeque, cuya muestra es de 66 encuestados según la formulada estadística.

La aplicación de la fórmula para determinar la muestra para la población finita:


$$= \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Desarrollo:

Tamaño de la muestra	<b>n</b>	?
Nivel de confianza	<b>Z</b>	1.96
Variabilidad positiva	<b>p</b>	0.5
Variabilidad negativa	<b>q</b>	0.5
Tamaño de la población	<b>N</b>	<b>80</b>
Precisión o el error	<b>E</b>	0.05
<b>Muestra</b>	<b>n</b>	<b>66</b>

## Anexo 6

### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel (alcance) / diseño	Técnica / instrumento	
Problema Principal:	Objetivo General:	Hipótesis General		UNIDAD DE ANÁLISIS	Tipo: Básica (Sánchez Carlessi et al., 2018)		
¿De qué manera se relaciona la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque?	Análisis de la relación de la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque	La humanización se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.	V1: Humanización  V2: Desempeño laboral	Profesionales de salud de una institución pública de salud-Lambayeque	Diseño de investigación: No Experimental (Huayra Niquén, 2021).	Técnica:  Encuesta  Instrumento: Cuestionario sobre humanización Cuestionario sobre desempeño laboral	
	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:					
	Determinar la relación del trato humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.	El trato humanizado se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque			POBLACIÓN 80 profesionales de salud		Enfoque: Cuantitativo (Bernardo Zárate et al., 2019).  Corte: Descriptiva (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2019)
	Identificar la relación de la calidad humanizada con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.	La calidad humanizada se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.			MUESTRA 60 profesionales de salud		Alcance: Correlacional (Hernández Sampieri et al., 2014).  Diseño: 
	Establecer la relación del cuidado humanizado con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.	El cuidado humanizado se relaciona con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.					Donde: M: Muestra de estudio O1: humanización O2: desempeño laboral r: Correlación
¿De qué manera la propuesta mejorara la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque?	Diseñar la propuesta para mejorar la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque.	El diseñar la propuesta para mejorar la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural en una institución pública en salud – Lambayeque.					

## Anexo 7

### Consentimiento informado

#### Consentimiento informado

Yo, ....., personal de salud, reconozco que la información otorgada por la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, reconozco haber sido informado (a) de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Enma Magdalena Rivadeneira Paz, con la finalidad de la presente investigación titulada: Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque. Teniendo como objetivo: analizar la relación de la humanización con el desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario.

X	ACEPTO
	NO ACEPTO

---

Firma del profesional de la salud

## Anexo 8

### Continuidad de la propuesta

#### I. PROPUESTA

##### 1.1. Título de la propuesta

Mejorando la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural

##### 1.2. Presentación

Ha sido elaborado teniendo en cuenta los resultados de la investigación en tiempos de COVID-19, con la finalidad de obtener cambios a corto, mediano y largo plazo en el mejoramiento de los servicios de salud y las condiciones de vida de los pacientes. Así mismo, es fundamental para los profesionales de la salud para asegurar y garantizar una cobertura de la atención humanizada, con sustento científico, práctico, mejorando la calidad y el bienestar de la salud del ser humano y su entorno (Coutinho & Padilla, 2020).

##### 1.3. Conceptualización de la propuesta

La propuesta se ha desarrollado teniendo como conceptos fundamentales el marco teórico de las variables sobre la humanización y el desempeño laboral, con sus respectivas dimensiones.

##### 1.4. Objetivo de la propuesta

###### Objetivo General:

Capacitar a los profesionales de la salud sobre la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural.

###### Objetivos Específicos:

Capacitar a los profesionales de la salud sobre el trato humanizado durante el COVID-19

Capacitar a los profesionales de la salud sobre la calidad humanizada durante el COVID-19.

Capacitar a los profesionales de la salud sobre los cuidados humanizados durante el COVID-19.

### **1.5. Justificación**

Esta propuesta tiene justificación teórica sobre la humanización, está sustentada en la T. como cuidado: un modelo para transformar la práctica, T. déficit del autocuidado, T. cuidado fenomenológico y la T. cuidado humano; referente al desempeño laboral, está sustentada en la T. equidad o justicia, T. expectativas y T. de las metas; por consiguiente, contamos con los aportes con bases políticas en el sistema de salud como la OMS, la OPS, las APS y el MINSA, son organismos que se encarga de garantizar los derechos y el bienestar de la salud a los pacientes y/o ciudadanos. A nivel social, servirá para mejorar la calidad de las prestaciones de servicios y a nivel clínico, se fortalecerá la humanización y el desempeño laboral de los profesionales de salud en tiempo de COVID-19, con el propósito de proteger la vida y la dignidad del ser humano en toda su dimensión holística.

### **1.6. Fundamentos teóricos**

Acerca de las teorías que fundamentan la propuesta son: Boykin y Schoenhofer, describe el cuidado como modelo para transformar el actuar del profesional de salud. De igual forma, Dorothea Orem en su teoría del déficit de autocuidado; favoreciendo el autocuidado de calidad, manteniendo y mejorando conductas de riesgo para la salud. Al mismo tiempo, la teoría de los cuidados de Swanson, se basa en el cuidado fenomenológico, que permite al profesional de enfermería mejorar su desempeño y disciplina a través del conocimiento. La teoría principal de esta propuesta está basada en el cuidado humano de Jean Watson, el cual está guiado por normas éticas, conocimiento y compromiso para dar respuesta a las necesidades humanas del paciente, sustentado en sus 10 factores caritativos de cuidado enfermero, con la finalidad de ayudar al individuo en la recuperación de su salud.

## 1.7. Estrategia

Ord	Objetivos	Problemática existente	Estrategias	Beneficios	Beneficiarios	Responsable	Tiempo	Período
1	capacitar a los profesionales de la salud sobre la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural	Deficiencia de los servicios humanizados en salud	Fomentar una cultura organizacional en humanización, con énfasis en modelos sobre la gestión centrada en la persona, familia y comunidad	Brindar la atención humanizada en salud en base a la triada (sujeto de cuidado - personal de salud - estructura organizacional)	Equipo de gestión de la institución pública en salud  Personas, familia y comunidad	Gerente y su equipo de gestión (coordinadores de estrategias sanitarias y coordinadores de los servicios de gestión)	1 año	Corto y largo plazo
2	Capacitar a los profesionales de la salud sobre el trato humanizado durante el COVID-19	Deficiencia en el trato humanizado (dolor físico y espiritual)	Desarrollo de talleres, capacitaciones, conferencias basados en los principios éticos y comportamientos que garanticen la dignidad y derecho a un buen trato en salud	Brindar la atención humanizada en salud en base a la triada (sujeto de cuidado - personal de salud - estructura organizacional)	Los profesionales de la salud y coordinadores de servicios de salud, calidad y estrategias en salud  Personas, familia y comunidad	Gerente y su equipo de gestión (coordinadores de estrategias sanitarias y coordinadores de los servicios de gestión)	1 año	Corto y largo plazo
3	Capacitar a los profesionales de la salud sobre la calidad humanizada durante el COVID-19	Deficiencia en la infraestructura (equipamiento, mobiliario, etc.) Deficiencia en el recurso humano (Alta demanda de paciente) Dificultad en la comunicación interpersonal	Desarrollo de programas, talleres, planes basados en los lineamientos nacionales e institucionales en salud	Brindar la atención humanizada en salud en base a la triada (sujeto de cuidado - personal de salud - estructura organizacional)	Los profesionales de la salud y coordinadores de servicios de salud, calidad y estrategias en salud  Personas, familia y comunidad	Gerente y su equipo de gestión (coordinadores de estrategias sanitarias y coordinadores de los servicios de gestión)	1 año	Corto y largo plazo
4	Capacitar a los profesionales de la salud sobre los cuidados humanizados durante el COVID-19	Fortalecimiento del liderazgo y empoderamiento en la gestión en la salud	Evaluación y reorientación de los modelos de atención (MAIS), gestión administrativa y asistencial con enfoque holístico y transcultural.	Brindar la atención humanizada en salud en base a la triada (sujeto de cuidado - personal de salud - estructura organizacional)	Los profesionales de la salud y coordinadores de servicios de salud, calidad y estrategias en salud  Personas, familia y comunidad	Gerente y su equipo de gestión (coordinadores de estrategias sanitarias y coordinadores de los servicios de gestión)	1 año	Corto y largo plazo



### 1.8. Diseño de la propuesta

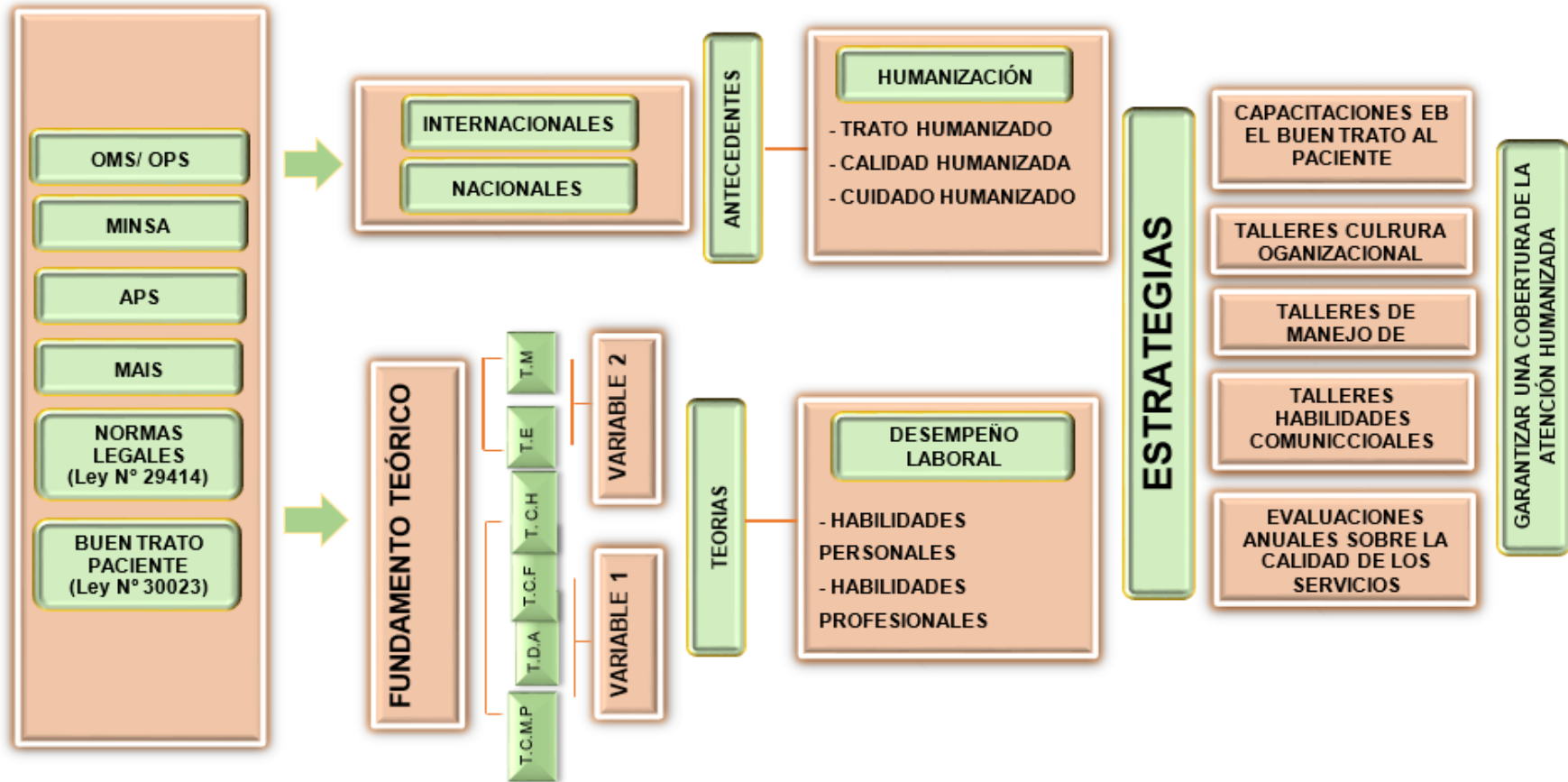


Figura 2: Diseño de propuesta

Nota : Elaborado por la propia investigadora



## Anexo 8a

### Fichas técnicas validadas de la propuesta

#### FICHA TÉCNICA

##### Para validar la propuesta por expertos

#### I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: Mg./ Dra. Karla Jahel Sánchez Tantaalán. De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada "Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque", me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

#### 1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad :

1.1.2. Grado académico : Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

#### 1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								X	

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis técnicos realizados por usted			X
Su propia experiencia			X
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su institución			X

#### II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombre y apellido del experto	Karla Jahel Sánchez Tantaalán
-------------------------------	-------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Mejorando la gestión de los servicios humanizados en salud con enfoque holístico y transcultural".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: humanización y desempeño laboral

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo
------------	---------------	----------	-------------------	----------------

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					x
2	Secciones que comprende					x
3	Nombre de estas secciones					x
4	Elementos de cada una de sus secciones					x
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					x

### 2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa				X	
2	Coherencia entre el título y la propuesta				X	
3	Guarda relación el programa con el objetivo general				X	
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos				X	
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar				X	
6	El tema tiene relación con la propuesta				X	
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta				X	
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura				X	
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio				X	
10	La propuesta está insertada en la investigación				X	
11	La propuesta cumple con los requisitos				X	

### 2.3. Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia				X	
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación				X	
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación				X	
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación				X	
5	Consistencia				X	
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado				X	
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta				X	
8	La objetivo está expresado en indicadores precisos y claros				X	

Chiclayo, 01 de julio del 2022



Firma de la experta  
Mg Karla Jahel Sánchez Tantaleán  
DNI N° 00251431



## Validez de los instrumentos

Validez del instrumento cuestionario sobre humanización (V. de Ayken)

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1 = Trato humanizado	1.03	0.75	1.00	1.04	0.76	1.00	1.05	0.77	0.99
D2 = Calidad humanizada	1.07	0.82	0.98	1.04	0.76	1.00	1.05	0.78	0.99
D3 = Cuidado humanizado	1.00	0.70	1.00	0.96	0.64	1.00	0.97	0.66	1.00
Instrumento por Criterio	1.04	0.76	1.00	1.04	0.76	1.00	1.05	0.77	0.99
Instrumento Global	1.04	0.764	0.995						

Validez del instrumento cuestionario sobre desempeño laboral (V. de Ayken)

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1 = Habilidades personales	1.04	0.76	0.99	1.03	0.74	1.00	1.06	0.79	0.99
D2= Habilidades laborales	1.04	0.76	0.99	1.07	0.82	0.98	1.06	0.79	0.99
Instrumento por Criterio	1.04	0.76	0.99	1.05	0.78	0.99	1.06	0.79	0.99
Instrumento Global	1.05	0.776	0.993						

### Tabla de prueba de normalidad de los datos

Variables	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ToV1	,108	66	,053	,932	66	,001
ToV2	,103	66	,082	,952	66	,013

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Baremos de las variables y sus variables

### Baremos de la variable humanización

Baremos de la variable humanización	
Niveles	Escala
Nivel bajo	35 al 105
Nivel medio	106 al 140
Nivel alto	141 al 175

Baremos de la dimensión del trato humanizado	
Niveles	Escala
Nivel bajo	14 al 42
Nivel medio	43 al 56
Nivel alto	57 al 70

Baremos de la dimensión de la calidad humanizada	
Niveles	Escala
Nivel bajo	12 al 36
Nivel medio	37 al 48
Nivel alto	49 al 60

Baremos de la dimensión del cuidado humanizado	
Niveles	Escala
Nivel bajo	09 al 27
Nivel medio	28 al 36
Nivel alto	37 al 45



## Baremos de la variable desempeño laboral

Baremos de la variable humanización	
Niveles	Escala
Nivel bajo	18 al 54
Nivel medio	55 al 72
Nivel alto	73 al 90

Baremos de la dimensión de habilidades personales	
Niveles	Escala
Nivel bajo	10 al 30
Nivel medio	31 al 40
Nivel alto	41 al 50

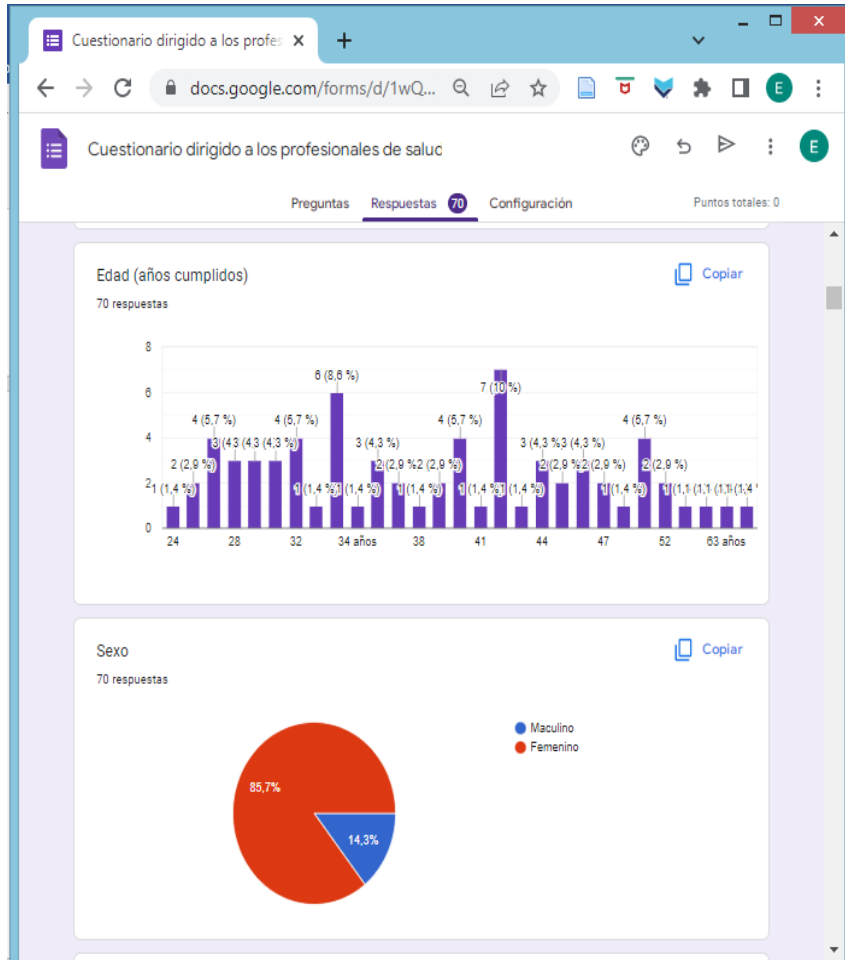
Baremos de la dimensión de habilidades laborales	
Niveles	Escala
Nivel bajo	08 al 24
Nivel medio	25 al 32
Nivel alto	33 al 40







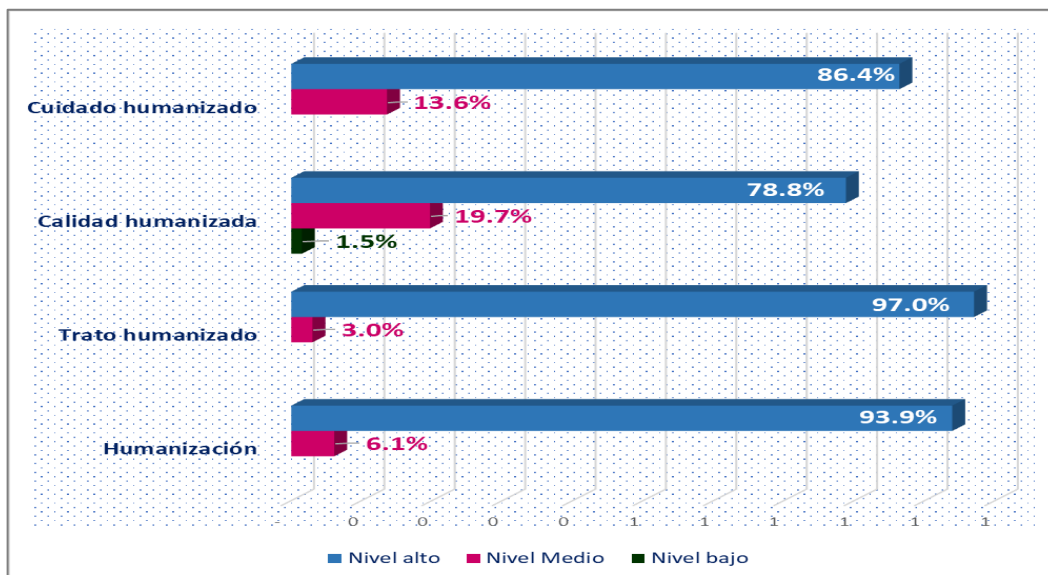
## Link de las encuestas



## Tabulación del análisis descriptivo

**Figura 3**

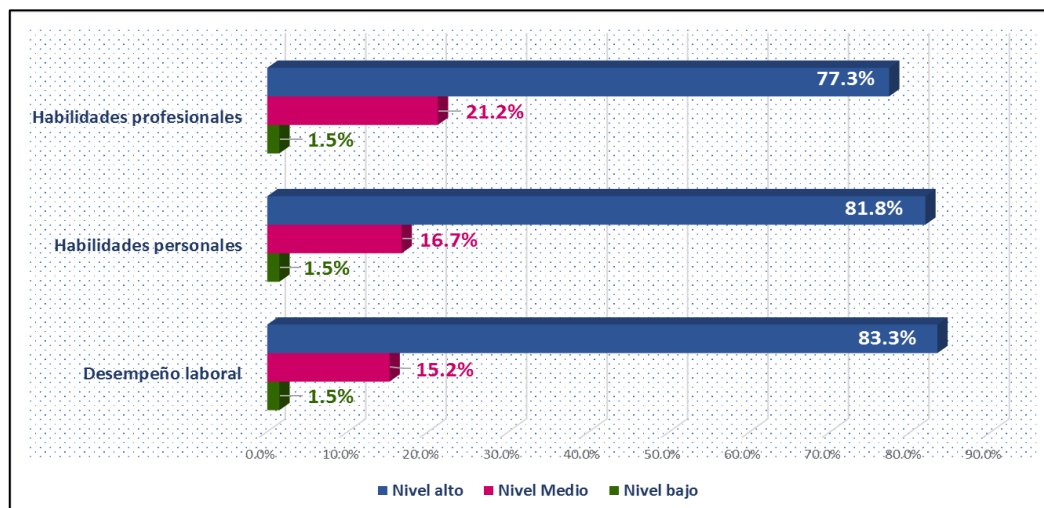
*Medición de la variable humanización y sus dimensiones*



Fuente: datos proporcionados por la encuesta realizada a los profesionales de la salud de una institucional pública de Lambayeque de acuerdo a la tabla 1.

**Figura 4**

*Medición de la variable desempeño laboral y sus dimensiones*



Fuente: Datos proporcionados por la encuesta realizada a los profesionales de la salud de una institucional pública de Lambayeque de acuerdo a la tabla 2.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Humanización y desempeño laboral del profesional de salud durante el COVID-19 en una institución pública de salud-Lambayeque", cuyo autor es RIVADENEIRA PAZ ENMA MAGDALENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO <b>DNI:</b> 16456428 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERENZA el 17-08- 2022 18:51:42

Código documento Trilce: TRI - 0394048