



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de
hospitalización de una institución de salud pública
La Esperanza 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada de Enfermería

AUTOR (ES):

Arteaga Contreras, Fany (orcid.org/0000-0002-0747-0422)

Zavaleta Moreno, Harden Lisbet (orcid.org/0000-0003-1079-162X)

ASESORA:

Mg. Caipo Chu, Luisa Leyla (orcid.org/0000-0002-4244-8239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

(2023)

DEDICATORIA

A Dios por su eterno amor y por otorgarme la fuerza y perseverancia para continuar en el camino profesional, A mis hijos Yerik y Kalessi quienes han sido mi mayor motivación y fuente de inspiración y a mi amado esposo Beto por creer en mi capacidad, por ser mi pilar fundamental quien, con su infinito amor, paciencia, sacrificio y su constante apoyo incondicional he logrado mi sueño, por ustedes porque los amo con todo mi corazón.

Arteaga Contreras, Fany

Dedico este trabajo a mi hijo, por ser mi motor en cada paso profesional que realizo, a mi esposo por ser mi compañero de vida y que me alienta día a día a seguir creciendo personal y profesionalmente y mis padres. Finalmente, a mis padres por haberme inculcado la perseverancia y dedicación a mi carrera profesional.

Zavaleta Moreno, Harden Lisbet

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios por su amor y misericordia quien me permitió llegar hasta aquí con éxito a pesar de las adversidades.

A mi esposo e hijos, por acompañarme en este largo y grato camino profesional. Por confiar en mí y alentarme día a día a cumplir con mi propósito y por ser mi mayor motivación para culminar mi carrera profesional.

A mi asesora Mg. Luisa Leyla Caipo Chu, por su paciencia y apoyo en la presente investigación, por impartirme sus conocimientos y ser parte de mi formación profesional.

Arteaga Contreras, Fany

Primeramente, agradezco a Dios quien me ha guiado y darme la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia, fuente inagotable de amor, apoyo y comprensión. Gracias por estar siempre a mi lado, por alentarme en cada paso y por creer en mí incluso cuando yo dudaba de mis propias capacidades. Esta tesis es el resultado de su constante respaldo. y dedicación, y les dedico este logro con todo mi corazón.

Zavaleta Moreno, Harden Lisbet

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAIPO CHU LUISA LEYLA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023", cuyos autores son ARTEAGA CONTRERAS FANY, ZAVALETA MORENO DE REYNA HARDEN LISBET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TRUJILLO, 02 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombre del Asesor:	Firma
CAIPO CHU LUISA LEYLA DNI: 48078123 ORCID: 0000-0002-4244-8239	Firmado electrónicamente por: LCAIPDC al 02-12- 2023 18:37:19

Código documento Trilce: TRI - 0678028

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ARTEAGA CONTRERAS FANY, ZAVALETA MORENO DE REYNA HARDEN LISBET estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FANY ARTEAGA CONTRERAS DNI: 45352897 ORCID: 0000-0002-0747-0422	Firmado electrónicamente por: FARTEAGAC el 02-12-2023 16:14:15
HARDEN LISBET ZAVALETA MORENO DE REYNA DNI: 43633788 ORCID: 0000-0003-1079-162X	Firmado electrónicamente por: HZAVALETARES el 02-12-2023 18:37:03

Código documento Trilce: TRI - 0678022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de autores.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del estudio.	18
Tabla 2. Relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023.	23
Tabla 3. Cuidado humanizado de la enfermera desde la percepción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023.	24
Tabla 4. Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023.	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023. De tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, teniendo como alcance descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 74 pacientes del área de hospitalización escogidos por muestro probabilístico, a quiénes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el 66% de pacientes sienten que tienen una percepción de nivel medio de cuidado humanizado, el 20% de pacientes perciben un nivel bajo, en cuanto a la satisfacción sobre la atención que reciben, el 65% de los pacientes indicaron encontrarse en un nivel medio y el 19% en un nivel bajo. La prueba de correlación de Spearman determinó una correlación positiva alta de 0.944, contado con un nivel de sig. (0,000) el cual es menor a 0,05, de tal manera que se rechazó H_0 y se aceptó H_1 , por lo que existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables, es decir que al presentar niveles regulares las enfermeras en el cuidado humanizado, se reflejó que las satisfacciones del paciente se encuentran en un nivel medio.

Palabras clave: Cuidado humanizado, satisfacción, pacientes de hospitalización.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between humanized care and patient satisfaction in the hospitalization service of a public health institution, La Esperanza, 2023. It was a basic study, with a quantitative approach and nonexperimental design, with a descriptive correlational scope. The sample consisted of 74 patients from the hospitalization area chosen by probability sampling, to whom two questionnaires were applied. The results showed that 66% of patients feel that they have a perception of a medium level of humanized care, 20% of patients perceive a low level. As for satisfaction with the care they receive, 65% of patients indicated that they are at a medium level and 19% at a low level. Spearman's correlation test determined a high positive correlation of 0.944, with a level of significance (0.000) which is less than 0.05, so that H_0 was rejected and H_1 was accepted, thus there is a statistically significant relationship between these two variables, that is to say that when nurses present regular levels of humanized care, it was reflected that patient satisfaction is at a medium level.

Keywords: Humanized care, satisfaction, hospitalization patients.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que el cuidado humanizado radica sobre valores. Es por ello, que los profesionales de enfermería deben esforzarse por promover y salvaguardar la salud, curar a los afligidos y garantizar un entorno propicio que fomente una vida sólida y equilibrada en los dominios físico, emocional, social y espiritual (1).

La humanización es un aspecto crítico de los sistemas de salud en América Latina, por lo que el personal de enfermería juega un papel crucial al proporcionar los elementos teóricos y prácticos necesarios que pueden transformarse en evidencia empírica (2). Para brindar un cuidado humanizado, no es suficiente que las enfermeras simplemente escuchen e interpreten los deseos de los pacientes. También deben mantener un compromiso ético de respetar a cada individuo, independientemente de sus creencias, cultura, etnia o religión (3).

Según informes europeos, cerca del 68% de los ciudadanos valoran favorablemente el sistema sanitario español, considerándolo bastante bueno o bien, con cierto margen de mejora. El sistema de salud pública tiene una calificación de satisfacción de 6,7 sobre 10, siendo Atención Primaria la que goza de la calificación más alta de 7,3 sobre 10. Aunque sigue existiendo una preferencia por el sistema público de salud, la brecha público-privada se ha manifestado un descenso en los últimos años, marcando una tendencia positiva (4).

En Chile, en base en las evaluaciones de tres hospitales del servicio hospitalario, se constató que las tres dimensiones fueron evaluadas principalmente con percepciones positivas de comportamientos de cuidado humanizado. La categoría que consistentemente puntuó más alta fue la calidad del trabajo de enfermería con un 69,3%, seguida por el cuidado con un 66,7% y la apertura a la comunicación con un 56,7% (5). Por último, en Brasil, se revela que los enfermeros del área de hospitalización han presentado diferentes desafíos, sin embargo, expresaron un alto grado de compromiso con la humanización de la enfermería. A pesar de las dificultades,

los profesionales aún se sienten motivados y satisfechos con el éxito del éxito y la alta recuperación de los pacientes antes COVID-19 (6).

A nivel nacional, según reportes expuesto por el Hospital Cayetano Heredia en el 2019, los usuarios calificaron el cuidado humanizado del personal de enfermería en 44.72 puntos en una escala de 0 a 66 puntos. La dimensión sociocultural fue la más valorada con un puntaje de 16.1 sobre 21, mientras que la dimensión emocional recibió una puntuación de 7,8 sobre 12 (7). Los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud y Seguro Social de Salud presentaron los índices de satisfacción más bajos, esto a causa de los largos tiempos prolongados en la espera de una atención médica (8).

Así mismo en otro hospital de Lima, entre mayo de 2019 y noviembre de 2019 se encontraron en el libro de quejas 109 denuncias, de las cuales el 23,5% indicaron trato inadecuado por parte del personal y el 23% se debió a demoras en la atención, asimismo se une el Hospital de Servicios Sociales de Salud en la ciudad de Huacho, es otro hospital con poca conciencia de la atención que brindan los profesionales de enfermería a los pacientes y, según se informa, rara vez emplea estándares de atención (9). Del mismo modo, en las instituciones de salud en Moquegua, en donde el 75.6% de los usuarios presentan inconformidades y reclamos en la atención que reciben los profesionales de enfermería (10).

A nivel local, una institución de salud pública La Esperanza en el área de hospitalización llegan pacientes de emergencia para su hospitalización respectiva, por diferentes enfermedades tales como diabetes, infecciones del tracto urinario, enfermedades respiratorias, gestantes o pacientes con heridas gangrena. Sin embargo, se ha presenciado una gran demanda de pacientes hospitalizados, generando sobrecarga laboral en el personal de enfermería afectando en muchas ocasiones el cuidado humanizado. En emergencia se encuentran usuarios de diversas patologías, y de acuerdo a su presentación clínica, son derivados a las diferentes áreas existentes del hospital para la atención hospitalaria y el tratamiento requerido, por lo que el personal de

enfermería tiene como labor principal calidad a los cuidados hacia el paciente asegurando una óptima atención durante su estancia.

Sin embargo, ante la alta demanda de atención al paciente, el estado actual de enfermería carece de recursos humanos suficientes para brindar una atención de calidad. El enfoque de la enfermería se ha desplazado hacia el modelo curativo y biomédico, lo que ha resultado en un alejamiento del enfoque integral y humanista del cuidado del paciente. De tal manera que se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023?

Así mismo, el estudio se justificó debido a que se considera que el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente son factores cruciales para reducir la estancia hospitalaria y acelerar la recuperación. Según la relevancia práctica, permitió comprender la importancia del cuidado humanizado como rol fundamental del profesional de enfermería, y cómo este repercute en la satisfacción del paciente, sobre todo en el área de hospitalización por la gran demanda de pacientes que acuden. El estudio tuvo además relevancia teórica, debido a que se hizo referencia a una teoría para interpretar las variables de estudio, marco teórico y posterior análisis. La relevancia metodológica dado por que utilizaron herramientas que fueron validadas por expertos, además se desarrolló bajo un tipo y diseño de investigación. Por último, por la relevancia social, los datos recopilados fueron de beneficio para el personal de enfermería, de esta manera se establecerán nuevas políticas en mejora de la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización.

Por ello se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023. Los objetivos específicos: Identificar el nivel de cuidado humanizado de la enfermera desde la percepción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023; Identificar el nivel de

satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023.

Se formularon las siguientes hipótesis: H1: El cuidado humanizado se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023; H0: El cuidado humanizado no se relaciona significativamente con en la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Fernández et al. (11), en Chile identificaron la percepción de las personas hospitalizadas sobre el cuidado humanizado brindado por los profesionales de enfermería. Los métodos que se utilizaron consto de un enfoque cuantitativo, no experimental incluyendo una muestra de 377 hospitalizados. Evidenció que la mayoría de los participantes reconocía a los profesionales de enfermería por su uniforme y, a pesar de ligeras variaciones en cada servicio, relataron una alta satisfacción con la atención recibida (84,6%). El estudio concluye que las estrategias para mejorar la percepción del cuidado de enfermería humanizado, contribuyo al desarrollo de un clima y cultura organizacional generando una mayor satisfacción en los pacientes.

Blanco (12), en España, evaluaron las percepciones de los pacientes sobre los cuidados durante las estancias hospitalarias. El estudio se realizó a través de entrevistas con 357 personas mayores de 18 años, utilizando un enfoque descriptivo, cuantitativo. Se determinó que el 91,2% de los pacientes calificaron a la comunicación asertiva como "siempre", mientras que el 81,4% y el 87,8% calificaron de manera similar la empatía y cuidado humanizado. Se concluye que, a pesar de los efectos adversos del COVID-19 en los sistemas de salud, los pacientes reportaron experiencias altamente satisfactorias con el cuidado de enfermería humanizado.

Así mismo, Díaz (13) analizaron la revisión bibliográfica para profundizar en la importancia de la proyección biopsicosocial y el cuidado humanizado en enfermería. Su investigación involucró una revisión de artículos de revisión entre los años de 2013 - 2018. El estudio mostró cuatro categorías clave como la importancia de la comunicación y las habilidades emocionales en el cuidado humanizado, entre otras. Lo que reveló que, para garantizar una atención más compasiva, es imperativo integrar de manera integral los programas de capacitación en habilidades emocionales y de comunicación en la educación de enfermería.

Así mismo, Romero (14) en Cartagena, exploraron la correlación entre las percepciones de los pacientes sobre el cuidado de enfermería humanizado.

El estudio empleó un método transversal analítico teniendo como muestra a 132 pacientes. La atención humanizada excelente obtuvo una percepción global del 55,4 %, mientras que el 35 % la clasificó como buena, el 7,9 % la consideró aceptable y solo el 1,7 % la consideró mala. Del análisis se revelaron que la calidad del servicio hospitalario y el estado de salud del paciente tienen un impacto significativo.

A nivel nacional, Guevara (15), en Chiclayo, examinaron la satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación al cuidado humanizado de enfermería. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo básico con un enfoque correlacional y se seleccionó una muestra de 85 pacientes de la clínica. En cuanto al cuidado humanizado, los resultados indicaron un nivel alto de 84,7%, en donde la interacción enfermera-paciente fue evaluada más alta con 90,6%. Además, los pacientes parecían moderadamente satisfechos, con un 89,4 %. Según el estudio, se encontró que el cuidado de enfermería prioriza el contacto humano tiene una correlación con la satisfacción del paciente.

Velarde Del Rio (16) en Arequipa, determinaron la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la atención humanizada en el servicio de Medicina y Cirugía de un hospital peruano. La metodología de investigación fue transversal y observacional, contando con una muestra no probabilística de 112 pacientes. La mayoría de los encuestados en el estudio eran hombres, el 54,5% para ser exactos, con un 41,1% de ellos entre 31 y 50 años. A medida que avanzaba el estudio, se reveló que el 67,9% creía que el nivel de atención humanizada brindada estaba en un nivel promedio. Se ha observado que la satisfacción de los pacientes entre el personal de enfermería suele estar en un nivel regular, con un 52,3% incluido en esta categoría. Se ha establecido una correlación entre el grado de humanización de la asistencia sanitaria y los niveles de satisfacción global de los pacientes, con un coeficiente de 0,92.

Alfaro y Cárdenas (17), en Huancayo, tuvo como objetivo determinar correlación entre la satisfacción del paciente y la atención humanizada. La metodología de investigación utilizó un enfoque cuantitativo básico que no tuvo un diseño experimental. Los hallazgos revelaron que un número

significativo de encuestados, alrededor del 42,3%, consideró que la atención humanizada que recibieron fue promedio, mientras que el 31,1% de los pacientes estaban satisfechos con su tratamiento. Se descubrió que existe una clara correlación entre la satisfacción del paciente y la implementación de una atención humanizada dentro de los servicios de internación. Se concluye que existe relación entre las variables con un valor de 0,95.

Acosta y García (18), en este estudio se examinó la relación entre el cuidado de enfermería con trato humano y la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina. El enfoque adoptado fue cuantitativo y correlacional más que experimental y transversal, y la muestra incluyó 147 pacientes. Los resultados revelaron que algo menos de la mitad de los pacientes, alrededor del 46,9%, dio una calificación de moderadamente satisfactoria en cuanto a la confiabilidad de la atención humanizada, mientras que una proporción mayor, alrededor del 52,4%, dio una calificación promedio. Las calificaciones de satisfacción de los pacientes divergieron: el 57,1% expresó satisfacción en términos de empatía, pero el 51% insatisfecho con respecto a los tangibles. Según los hallazgos del estudio, la correlación entre la atención de enfermería humanizada y la satisfacción del paciente fue insignificante según el valor de P de 0,514 ($P \leq 0,05$).

Gutiérrez y Lázaro (19), en Chiclayo evaluaron cómo son percibidas las conductas de cuidado humanizado de enfermería por parte de los pacientes adultos que se encuentran hospitalizados. El método de investigación utilizado fue no experimental, descriptivo y transversal, teniendo como muestra a 303 pacientes. Los hallazgos mostraron que el 56% de los participantes informaron haber recibido atención humanizada de manera regular, el 39% indicaron una atención humanizada buena, mientras que solo el 5% no sintió que había experimentado la atención humanizada. El cuidado de enfermería humanizado se refleja idealmente en el porcentaje obtenido, a pesar de la influencia de la dependencia del paciente, la dotación de enfermería, la infraestructura y las demandas presupuestarias que provocaron cambios.

Jiménez (20), en Moquegua realizó una evaluación de cómo los pacientes hospitalizados en Moquegua percibían las conductas humanizadas de cuidado de enfermería. El método de investigación utilizado fue no experimental, descriptivo y transversal. El tamaño de la muestra estuvo constituido por 125 pacientes. Los hallazgos mostraron que el 36% de los participantes informaron haber recibido atención humanizada de manera constante, mientras que solo el 5% no sintió que había experimentado la atención humanizada. Se concluye que, la influencia de la dependencia del paciente, la dotación de enfermería, la infraestructura y las demandas presupuestarias provocaron cambios en el cuidado humanizado.

Vílchez (21), en Lima se estableció las percepciones de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería durante su estancia hospitalaria en el servicio de cirugía. El estudio utilizó un método descriptivo y transversal de investigación cuantitativa. El grupo muestral estuvo integrado por 70 pacientes. De los encuestados, el 27 % tenía una perspectiva positiva, mientras que el 44 % se ubicaba en el medio con una positividad moderada y el 29 % veía la atención de manera desfavorable. Se concluye que los pacientes mantienen una postura moderadamente favorable hacia el cuidado de enfermería humanizado brindado.

La teoría de enfermería de Jean Watson enfatiza la importancia del cuidado humano y reconoce a la enfermería como un elemento crucial de la existencia. Según Watson, el cuidado humanizado es la acción más fundamentó que realiza una persona para promover, mantener o restaurar su salud. La importancia de preservar la práctica de enfermería se enfatiza en la teoría de Watson, particularmente en medio de la reorganización administrativa en la mayoría de los sistemas de atención médica globales, que en última instancia podría resultar en una atención a la paciente deshumanizada (22).

La teoría de la enfermería como cuidado desarrollado por Anne Boykin y Savina Schoenhofer tiene varias aplicaciones prácticas en el campo de la enfermería. Esta teoría se centra en el cuidado como objetivo principal de la enfermería y busca transformar la práctica enfermera.

Una de las aplicaciones prácticas de esta teoría es la promoción de un enfoque centrado en el cuidado del paciente. Según Boykin y Schoenhofer, el cuidado en la enfermería es una expresión altruista y activa de amor, y se basa en el reconocimiento intencional y encarnado del valor y la conexión. Esto implica que los profesionales de enfermería deben establecer una relación de confianza y empatía con los pacientes, brindando un cuidado holístico que abarque tanto los aspectos físicos como emocionales y espirituales del individuo (23).

Por otro lado, la teoría de los cuidados de Swanson (24) se basa en la premisa de que el cuidado enfermero debe ser compasivo, comprensivo y centrado en el individuo, reconociendo la importancia de la dimensión humana en el proceso de cuidado. Al enfocarse en aspectos como la presencia, la comprensión y la acción, esta teoría busca promover un cuidado que responda a las necesidades físicas, emocionales y espirituales de los pacientes, contribuyendo así a un enfoque humanizado en la práctica de enfermería.

Así mismo, según Méndez R y Masache J (25), definen al cuidado humanizado como el conjunto de comportamientos que tienen el fin de preservar la dignidad humana. Dado que los pacientes son inherentemente vulnerables debido a sus enfermedades, los profesionales de enfermería tienen la responsabilidad de brindar una atención comprometida, responsable y respetuosa para satisfacer sus necesidades a través de un cuidado integral y humanizado.

Para García et al. (25) define al cuidado como sinónimo de compasión, comprensión y respeto por la vida, promoviendo un equilibrio y manteniendo la dignidad del individuo. Así mismo, según Rodríguez (26) manifiesta que el cuidado humanizado busca promover un cuidado que responda a las necesidades físicas, emocionales y espirituales de los pacientes, contribuyendo así a un enfoque humanizado en la práctica de enfermería.

El cuidado humanizado puede verse obstaculizado por dos factores: comunicación inadecuada o ineficiencia durante el tratamiento, que a menudo

pasa por alto el bienestar emocional y social de los pacientes. Por el contrario, un enfoque mecanicista de la atención diaria puede conducir a centrarse únicamente en la recuperación del paciente, sin tener en cuenta el aspecto humanista de la atención (27). En consecuencia, existe una creciente demanda de atención compasiva entre los consumidores; debido a que buscan algo más que un tratamiento, de tal manera que la atención son atributos muy valorados por el paciente.

De tal manera que la función que tiene la responsabilidad en el cuidado humanizado involucra el comportamiento de la enfermera hacia el paciente, su comunicación con el paciente y su familia, y su comportamiento general. Es necesaria una reflexión constante sobre los valores y principios que guían su práctica para garantizar que promuevan un enfoque más humano del cuidado, dado que la enfermería es inherentemente una práctica humanizada, es crucial mantener un enfoque en estos aspectos (28).

La gestión del cuidado humanizado es una responsabilidad multifacética que debe dar cuenta del entorno sociocultural en constante cambio. En esta era digital, la presencia omnipresente de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la vida cotidiana presenta un nuevo desafío. Estas tecnologías no pueden ser ignoradas, sino que deben ser integradas a la práctica profesional para el avance del cuidado humanizado (29). Las dimensiones del cuidado humanizado son:

La interacción enfermera - paciente, se dice que para fomentar relaciones abiertas y constructivas entre el paciente y la familia que faciliten el intercambio de información de salud, es fundamental comprender el proceso de comunicación. La comunicación efectiva requiere considerar la apertura, la receptividad y la empatía hacia los demás. Además, la honestidad es un imperativo en la comunicación, alineando la verdad con la forma en que se percibe la realidad (30). Boykin y Schoenhofer también destacan la importancia de la interacción enfermera-paciente en la práctica de la enfermería. Según su teoría, los cuidados de enfermería implican una comprensión compartida de la naturaleza del problema, los roles respectivos

de la enfermera y del paciente, y los requisitos de ambas partes para resolver el problema (23).

El cuidado transpersonal, el deber de una enfermera implica una serie de tareas que se realizan con el consentimiento mutuo de la enfermera y el paciente. La atención de primer nivel requiere una comprensión integral de la información científica relacionada con la salud y la experiencia para atender a las personas, las familias y las comunidades (31). Según Jean Watson, el cuidado transpersonal se refiere a una forma de cuidado que va más allá de la interacción puramente física y técnica entre el profesional de enfermería y el paciente. Watson enfatiza la importancia de reconocer y honrar la dimensión espiritual y trascendental del ser humano en el proceso de cuidado (22).

Por último, el campo fenomenológico se centra en el concepto de que la espiritualidad es un elemento crucial en el proceso de curación. Es una experiencia profunda e íntima que anima y sostiene la búsqueda de un propósito en la vida. Como tal, cuando un paciente se acerca al final de su vida, una enfermera debe brindar atención espiritual con respeto, responsabilidad y compromiso inquebrantable con el bienestar del paciente (32). Para Watson, se refiere a la totalidad de las experiencias de vida humana de una persona, incluyendo sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos y percepciones. Es el espacio en el que la enfermera y el paciente se encuentran y se relacionan, y donde se desarrolla el cuidado humano (22).

Por otro lado, sobre la satisfacción del paciente, según la teoría Madeleine Leininger se centra en comprender y proporcionar cuidados culturalmente congruentes, lo que puede influir significativamente en la satisfacción del paciente. Esta teoría reconoce la importancia de comprender la estructura cultural y social de una comunidad, grupo o individuo para brindar un cuidado que sea sensible a las necesidades culturales y valores del paciente. Al considerar y respetar la diversidad cultural, se busca promover una atención

de enfermería que sea significativa y satisfactoria para el paciente, lo que puede influir positivamente en su bienestar.(33)

Mientras que la teoría de Donabedian, en su enfoque en base a la calidad de atención, señala la importancia de que los pacientes se sientan satisfechos, por ello el teorista se enfoca en tres dimensiones esenciales, tales como la estructura, proceso y resultados. Donabedian propuso que la satisfacción del paciente es uno de los resultados humanísticos fundamentales que deben ser considerados al evaluar la calidad de la atención médica. (34)

Por otro lado, la teoría de Virginia Henderson se centra en el cuidado enfermero basado en las necesidades básicas del paciente. Según Henderson, la satisfacción del paciente se logra cuando sus necesidades fundamentales son satisfechas de manera efectiva. Esto implica brindar asistencia y apoyo para que el paciente pueda satisfacer sus necesidades básicas, como la alimentación, la eliminación, el descanso, la higiene y la movilidad. La satisfacción del paciente, según Henderson, está estrechamente relacionada con el logro de la independencia en el autocuidado (35).

De tal manera que la satisfacción, es el estado emocional de placer o bienestar que una persona experimenta cuando se cumplen o superan sus expectativas y necesidades. Refiere al grado en que se siente satisfecho con un producto, servicio o situación, y puede ser evaluada a través de encuestas o cuestionarios para medir la satisfacción del usuario en cuanto a distintos aspectos (36).

Evaluar la satisfacción del paciente es un indicador crucial de la calidad de los servicios sanitarios y del nivel de atención prestado. Se pueden emplear varias herramientas, como encuestas, para recopilar comentarios de los pacientes sobre diferentes aspectos de su experiencia de atención médica, como la accesibilidad de los servicios, la calidad de la atención recibida, la comunicación efectiva con los profesionales de la salud y los resultados de su tratamiento (37).

En el ámbito de la atención sanitaria, es vital medir la satisfacción de los usuarios para evaluar y mejorar el nivel de las prestaciones e instalaciones médicas. Varios enfoques, incluidas encuestas y otras herramientas, pueden evaluar la satisfacción de los pacientes sobre diferentes aspectos de la atención médica, como la facilidad de acceso, la calidad del tratamiento, la interacción con los médicos y los resultados del tratamiento. En un intento por detectar áreas de avance, así como tomar medidas adecuadas para aumentar la excelencia del servicio, muchas entidades gubernamentales y privadas han integrado metodologías y encuestas para medir los niveles de satisfacción entre los clientes que buscan servicios de salud (38).

Así también incluye las actitudes y opiniones que desarrollan los pacientes cuando se involucran con los servicios de atención médica. Por lo general, la satisfacción se mide comparando las expectativas con las experiencias reales, en donde diversos factores, como cuestiones personales, familiares, sociales y relacionadas con la salud, pueden influir en la satisfacción. Cuando la atención es deficiente, puede generar insatisfacción del paciente, lo que se manifiesta en quejas, reclamos y cobertura mediática (39).

Las dimensiones de la satisfacción del paciente incluyen la fiabilidad, se refiere a la capacidad de los proveedores de atención médica para ofrecer atención y servicios médicos precisos y consistentes. Al brindar atención médica confiable, los pacientes pueden confiar y sentirse satisfechos con el servicio recibido, lo que genera menos errores en la atención médica y lealtad hacia el centro (39). Según el enfoque de Donabedian, el análisis de la fiabilidad se refiere a la capacidad de un servicio de salud para brindar resultados consistentes y confiables. En el contexto de la fiabilidad, la dimensión de estructura se refiere a los recursos y la organización necesarios para brindar atención médica. Esto incluye aspectos como la disponibilidad de personal capacitado, equipos adecuados y un entorno físico adecuado (34).

La capacidad de respuesta es un aspecto importante en la satisfacción del usuario de salud ya que se refiere a la disposición y respuesta del servicio de salud para atender las necesidades y requerimientos del paciente de manera

rápida y efectiva. (41). Según Madeleine Leininger, el concepto de congruencia cultural en enfermería implica la capacidad de los proveedores de atención médica para brindar atención que se alinee con las necesidades y preferencias culturales de sus pacientes y las satisfaga. Leininger destaca la importancia de comprender y respetar las creencias, valores y costumbres culturales de los pacientes para garantizar la prestación de una atención de alta calidad (33).

Seguridad, es un aspecto importante en la satisfacción del usuario de salud ya que los pacientes esperan recibir atención médica sin correr riesgos innecesarios(41). El enfoque en la seguridad del paciente es de suma importancia para Madeleine Leininger, quien reconoce la importancia global de que los sistemas de atención médica implementen diversas iniciativas y tácticas para mejorar la seguridad del paciente y minimizar los errores médicos. Al evaluar este elemento crucial, los proveedores de atención médica pueden implementar medidas para mejorar continuamente la seguridad y la calidad general de la atención brindada (33).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básica, según Zacarías y Supo (42), clasificaron el estudio como básico, indicando su enfoque en el desarrollo del marco teórico y buscando mejorar la comprensión científica sin aplicación práctica. Además, se apoyó en la teoría, el conocimiento y la conceptualización de las variables de estudio.

3.1.2. Diseño de investigación

La recolección de datos para el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, utilizando datos estadísticos y bases numéricas. El método utilizado fue deductivo, con el propósito de responder a la hipótesis general del estudio. Este proceso implicó contrastar hipótesis y desarrollar conclusiones a partir de los resultados, tal como lo describe Bernal (43).

La naturaleza del estudio fue descriptiva en el sentido de que se centró en describir los efectos o fenómenos relacionados con el problema en cuestión. Además, el estudio fue correlacional, según Zacarías y Supo (42), cuyo trabajo estableció que el propósito de dicho estudio fue evaluar las variables en estudio en términos de su relación entre sí. Por lo tanto, el estudio pretendió determinar la relación entre ambas variables.

El diseño de investigación fue no experimental, es decir, no se modificó ni manipuló las variables de ninguna manera, sino que se investigó el tema en su estado natural. Además, esta investigación fue transversal ya que se realizó durante el mismo período de tiempo (44).

Figura 1. Esquema de estudio.

Esquema de estudio.

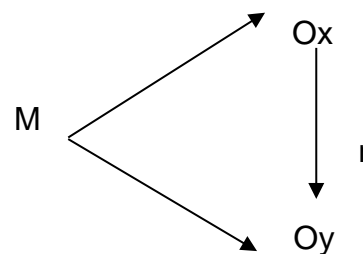
En donde:

M: Paciente del servicio de hospitalización

Ox: Cuidado humanizado

Oy: Satisfacción del paciente

r: Relación de las variables



3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Cuidado Humanizado

Definición conceptual

Méndez y Masache (22) definen al cuidado humanizado como el conjunto de comportamientos que tienen como objetivo preservar la dignidad humana. Dado que los pacientes son inherentemente vulnerables debido a sus enfermedades, los profesionales de enfermería tienen la responsabilidad de brindar una atención comprometida, responsable y respetuosa para satisfacer sus necesidades a través de un cuidado integral y humanizado.

Definición operacional

El cuidado humanizado fue medido mediante un cuestionario elaborado por Guevara (15). Así mismo, se indica que está compuesto por tres dimensiones: Interacción enfermera – Paciente; Cuidado transpersonal; Campo fenomenológico, compuesto por 17 de ítems fue calificado mediante escala de Likert en donde, 5 = Siempre; 4 = casi siempre; 3 = a veces; 2 = casi nunca; 1 = nunca. De tal manera que los puntajes finales son: 17 - 39 bajo; 40– 62 medio; 63– 85 alto.

Dimensiones e indicadores

En la dimensión interacción enfermera – paciente se tiene los indicadores: Respeto por las necesidades personales; Fomento del optimismo; Apertura de la interactividad. En la segunda dimensión sobre el cuidado transpersonal, se tiene los indicadores: Oportunidad de servicio; confianza en la salud del paciente; escucha atenta y afectuosa. Por último, en la dimensión de campo fenomenológico se tiene los indicadores: Comunicación de vivencias y fortaleza espiritual.

Escala de medición: Ordinal

Variable Y: Satisfacción del paciente

Definición conceptual

Es un indicador de la calidad de la atención y de los servicios de salud brindados, y se puede evaluar a través de encuestas y otros instrumentos para medir la satisfacción de los pacientes en cuanto a diversos aspectos del cuidado de la salud, como la accesibilidad, la calidad de la atención, la comunicación con los proveedores de atención médica y los resultados del tratamiento (31).

Definición operacional

La satisfacción del paciente fue medida mediante un cuestionario elaborado por Guevara (15), el cual está compuesto por tres dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, compuesto por 22 ítems, calificados mediante escala de Likert, 5 = siempre; 4 = casi siempre; 3 = a veces; 2 = casi nunca; 1 = nunca. De tal manera que los puntajes son: 22 – 51 bajo; 52– 81 medio; 82 – 110 alto.

Dimensiones e indicadores

En la Dimensión fiabilidad: se tienen los indicadores de servicio de enfermería y servicio de hospitalización. En la dimensión de capacidad de respuesta tiene los indicadores: Información eficaz, servicio oportuno

y disposición del trabajador. Por último, en la dimensión de seguridad se tiene los indicadores: Administración de medicamentos, ambientes de hospitalización y equipos empleados.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

La población se refiere a una colección de individuos o entidades que comparten características similares, determinadas a través de la implementación de ciertos criterios de inclusión y exclusión, lo que a su vez permite extraer generalizaciones de la muestra (45). Por lo tanto, se consideró que la población estuvo conformada por 90 pacientes que se hospitalizaron durante el 2do trimestre del 2023 de una institución de salud pública La Esperanza 2023.

Criterios de inclusión:

- Pacientes hospitalizados más de 48 horas.
- Pacientes del servicio de hospitalización con cualquier diagnóstico médico.
- Pacientes que sepan leer y escribir.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes mayores de 18 años.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no deseen participar en el estudio.
- Pacientes que no se encuentren con facultades mentales plenas.

Tabla 1. Población del estudio.

Población del estudio

Áreas de hospitalización	# de pacientes
Traumatología	12
Ginecología	16
Cirugía General	24
Medicina.	15
Neumonía.	13
Diabetes Mellitus.	10
TOTAL	90

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 74 pacientes hospitalizados de una institución de salud pública La Esperanza, la cual fue hallada tras la aplicación de la fórmula estadística para determinar la muestra en una población finita (Anexo 2).

3.3.3. Muestreo

El muestreo que se utilizó fue mediante el sistema de muestreo aleatorio simple que se aplicó a los pacientes que ingresaron al servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza (38).

3.3.4. Unidad de análisis

Cada uno de los pacientes hospitalizados de una institución de salud pública La Esperanza, que cumplieron con los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento un cuestionario, el cual fue elaborado por la autora Guevara Rojas Ana en el año 2023 y fue modificado por las autoras, además consta de 17 ítems para la primera variable y 22 ítem en la segunda variable, las cuales estuvieron medidas por la escala ordinal de likert, en donde: (5) equivale a “siempre”; (4) equivale a “casi siempre”; (3) equivale a “a veces”; (2) equivale a “casi nunca”: (1) equivale a “nunca”. (Anexo 3)

Así mismo en el cuestionario de Cuidado humanizado, se calificó con los puntajes de 17 - 39 bajo; 40– 62 medio; 62– 85 alto.; en el cuestionario de satisfacción del paciente, el puntaje fue de 22 – 51 bajo; 52– 81 medio; 82 – 110 alto.

Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos fueron sometidos a prueba piloto, aplicada a 30 pacientes con características similares a las de la muestra, luego los resultados fueron sometidos a prueba estadística alfa de Cronbach; para el instrumento del cuidado humanizado el valor de Alfa de Cronbach es de 0.81 y para el instrumento la satisfacción del paciente es de 0,84 lo que indica que ambos instrumentos son confiables (Anexo 4).

Validez

Para la validez de contenido, los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos: 3 enfermeras especialista en el área de hospitalización, quienes emitieron su opinión sobre los ítems, lo cual fue tomado en cuenta para la mejora de los instrumentos. El valor de V-Aiken arrojó 0.99 de validez para cada uno de los instrumentos, lo que significa que ambos instrumentos son válidos (Anexo 5).

3.5. Procedimientos

Una vez aprobado el proyecto de investigación, se realizaron los trámites correspondientes con la finalidad de tener el permiso para desarrollar el estudio y la aplicación de los instrumentos en la institución de salud pública en La Esperanza (Anexo 6).

Una vez obtenida la autorización, se coordinó con la jefa de enfermeras del área de hospitalización para la aplicación de los instrumentos. Para la ejecución de la investigación, las investigadoras explicaron la finalidad del estudio a cada participante, dando las indicaciones respectivas, se brindó el consentimiento informado a los pacientes que voluntariamente aceptaron participar; la aplicación tuvo una duración de 20 minutos por cada instrumento. Después de haberse completado la muestra, los datos recopilados fueron debidamente tabulados y procesados por programas

estadísticos, lo que permitió exponer las tablas y figuras del estudio. Finalmente se respondió a los objetivos del estudio a través de conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se desarrolló en base a dos tipos de análisis, el primero que es el análisis descriptivo en donde se interpretarán las tablas de los resultados con ayuda del programa Microsoft Excel 2019. En el análisis inferencial se tomó la prueba de normalidad en donde se verificó que los datos son no paramétricos (Anexo 7), se realizó la prueba de hipótesis en donde se contrastó la hipótesis del estudio haciéndose uso del programa estadístico SPSS Versión 28 y se aplicó el coeficiente estadístico Rho-Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se fundamentó de acuerdo a los aspectos éticos siguientes:

Consentimiento informado: Hace referencia a la aceptación de los participantes de la investigación, quienes de manera voluntaria formaron parte del estudio a través de su autorización (46) (Anexo 8)

Intimidad, anonimato y confidencialidad: debido a que el estudio tuvo los datos de manera privada en la recolección de los datos y no fueron expuestos, y solo se utilizó para fines de investigación (46).

Dignidad humana: puesto a que se dejó en la libertad del participante que pueda expresarse en cualquier momento del desarrollo del estudio sin ningún inconveniente o problema, respetando su opinión en todo momento (46).

Beneficencia, costos y reciprocidad: puesto a que el estudio pretendió beneficiar a las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital I Esperanza de Trujillo, a través de los resultados se determinó de qué manera se puede mejorar el cuidado humanizado (46).

Confidencialidad: ya que en el estudio no se pretende divulgar los datos de los participantes y se mantendrán en estricto anonimato (46).

Autonomía: en el estudio se respetará la decisión de participar de los pacientes haciendo uso del consentimiento informado, respetando tu autonomía y la toma de decisión (46).

Veracidad: se expondrán datos verídicos de la investigación en base a los instrumentos aplicados a la muestra en estudio (46).

IV. RESULTADOS

Tabla 2. Relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023.

Cuidado humanizado	Satisfacción del paciente								Sig	r
	Bajo		Medio		Alto		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Bajo	14	18.9	0	0.0	0	0.0	14	18.9		
Medio	1	1.4	47	63.5	0	0.0	48	64.9	0,000	0,944
Alto	0	0.0	2	2.7	10	13.5	12	16.2		
Total	15	20.3	49	66.2	10	13.5	74	100.0		

Fuente: Instrumento del cuestionario para conocer el cuidado humanizado de enfermería.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman reveló una fuerte correlación positiva de 0,944 entre las variables. Esta correlación fue estadísticamente significativa con un nivel de sig (0,000) por debajo del umbral de 0,05, lo que llevó a la aceptación tanto de Ho como de H1. Por tanto, se puede concluir que existe una relación significativa y significativa entre estas dos variables.

En la tabla N° 02 se muestra que 63.5% de los pacientes que tiene satisfacción media, también manifiestan percibir cuidado humanizado nivel medio, el 18,9% de los pacientes con satisfacción baja, manifiesta percibir cuidado humanizado bajo, y el 13,5% de los pacientes que con satisfacción alta manifiestan percibir cuidado humanizado alto también.

Tabla 3. Nivel de cuidado humanizado de la enfermera desde la percepción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023.

Nivel de cuidado humanizado	Nº	%
Bajo	15	20
Medio	49	66
Alto	10	14
Total	74	100

Fuente: Instrumento del cuestionario para conocer el cuidado humanizado de enfermería.

Interpretación

En la tabla 3, se puede apreciar que el 66% de pacientes sienten que tienen una percepción de nivel medio de cuidado humanizado por parte de las enfermeras, el 20% de pacientes los cuales perciben un nivel bajo. Por último, solo el 14% de pacientes perciben un nivel alto de cuidado humanizado.

Tabla 4. Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, 2023.

Nivel de satisfacción del paciente	Frecuencia	%
Bajo	14	19
Medio	48	65
Alto	12	16
Total	74	100

Fuente: Instrumento del cuestionario para conocer la satisfacción del paciente.

Interpretación

En la tabla 4 se evidenció que el 65% de los pacientes indicaron encontrarse en un nivel medio en la satisfacción sobre la atención que reciben, el 19% en un nivel bajo y un 16% en un nivel alto, solo el 16% presentaron niveles alto en la satisfacción.

V. DISCUSIÓN

En este presente apartado se realiza la discusión de los resultados de acuerdo a los objetivos de estudio, los cuales se sustentarán en base a estudios similares y teorías relacionadas.

Los resultados del nivel de atención humanizada y satisfacción del paciente se presentan en la tabla 2. El coeficiente de correlación Rho de Spearman reveló una fuerte correlación positiva de 0,944, con un nivel de significancia de 0,000, que se encuentra por debajo del umbral de 0,05. Como resultado, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). Esto indica una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables. Específicamente, cuando las enfermeras brindan constantemente atención humanizada, se asocia con un nivel moderado de satisfacción del paciente.

Esto se asemejan a los resultados de Velarde Del Rio P.¹⁶ en sus resultados se evidenció que existe relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción, del cual se obtuvo un valor de relación de 0.96, es decir, indicó que existe una relación positiva entre ambas variables. Asimismo, la investigación de Alfaro y Cárdenas (17) que realizó un estudio a los pacientes que se encuentran en el servicio de hospitalización indicaron que, si existe una relación significativa entre la satisfacción del paciente y cuidado humanizado, además que esta correlación fue positiva alta, ya que obtuvo un valor de 0.95.

Por el contrario, Acosta y García (18) realizaron una investigación para explorar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente. Según el estudio, el valor de significancia se situó en $0,356 \geq p$, lo que implica que no hubo asociación estadísticamente notable entre la atención de enfermería humanizada y la satisfacción del paciente. Es decir, que se encontraron que los cuidados que brindaba el personal de enfermería fueron buenos, sin embargo, los pacientes no se encontraban satisfechos, esto debido a que la infraestructura y los equipos que contaba el hospital no eran óptimos lo que perjudicaba en la atención a los pacientes.

Por ello, en la teoría de la enfermería humanista afirma que es deber de las enfermeras salvaguardar no sólo las necesidades físicas de sus pacientes, sino también sus necesidades espirituales y transpersonales, incluso frente a los avances tecnológicos y los cambios en el paradigma estructural que inadvertidamente pueden pasar. La teoría también enfatiza la importancia de desarrollar las habilidades personales y profesionales para que los pacientes se sientan satisfechos y conformes con la calidad de atención brindada (22). Así mismo, la teorista afirma la relación que existe entre el cuidado humanizado que brindan las enfermeras, como este repercute en la satisfacción del paciente, por lo que es necesario que se implementen acciones de mejora recalcando la importancia sobre el cuidado humanizado en las enfermeras (23).

Por lo tanto, se deduce que cuando las enfermeras brindan un cuidado humanizado, es más probable que los pacientes experimenten una mayor satisfacción con su atención. La relación significativa sugiere que el cuidado humanizado, que implica tratar a los pacientes de manera integral, considerando sus necesidades emocionales, mentales y sociales además de las físicas, tiene un impacto positivo en la satisfacción del paciente. Cuando las enfermeras demuestran empatía, comunicación efectiva, apoyo emocional y atención personalizada, los pacientes se sienten valorados y cuidados de manera integral, lo que contribuye a su satisfacción general.

Es importante destacar que el cuidado humanizado implica tratar a los pacientes con respeto, empatía y compasión y tener en cuenta sus necesidades emocionales y psicológicas, además de las físicas. Cuando las enfermeras brindan este tipo de cuidado, los pacientes se sienten valorados y comprendidos, lo que contribuye a su satisfacción general, así mismo los pacientes que recibieron un cuidado más humanizado por parte de las enfermeras reportaron una mayor satisfacción con la atención recibida.

La satisfacción que el paciente percibe en la teoría de Watson (20) proviene del cuidado humano de los profesionales de enfermería. Esta teoría enfatiza la armonía entre la mente, el cuerpo y el espíritu del paciente para promover

el bienestar y la curación integrales. Identificar las necesidades biofísicas, psicofísicas y psicosociales del paciente es vital para la atención. Watson también afirma que la atención humanizada tiene como objetivo garantizar la satisfacción del paciente con su experiencia médica.

En la tabla 3 se presentan los resultados del nivel de cuidado humanizado de la enfermera desde la percepción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza, en donde se evidenció que el 66% de los pacientes indicaron que el cuidado humanizado se encuentra en un nivel medio, siendo las dimensiones que falta reforzar como la interacción entre enfermera y paciente, y el cuidado transpersonal. Según lo manifestado por los pacientes indican que el personal de enfermería aún no logra comunicarse eficazmente con los pacientes, sin embargo, aún prevalecen en pocas enfermeras las cualidades de ser atentas y presentan una escucha activa ofreciendo un apoyo emocional. Así mismo, los datos muestran claramente que un gran número de pacientes expresan falta de confianza en la capacidad de sus enfermeras para brindar una atención satisfactoria. Sin embargo, existe una cantidad de pacientes considerable que resaltan la dimensión del campo fenomenológico, indicando que sienten un apoyo adecuado por parte del personal de enfermería con respecto a sus necesidades personales.

Estos resultados se asemejan al estudio de Velarde del Rio (16) en sus hallazgos evidenció que el 67,9% de los pacientes que se encuentran en el servicio de hospitalización se encuentran en un nivel medio en el cuidado humanizado indicando que las dimensiones de relación entre enfermera y paciente, la escucha activa las cuales es necesario reforzarlas para una mejor atención. Así mismo, en el estudio de Gutiérrez y Lázaro (17) se mostró que el 56% de los participantes informaron haber recibido atención humanizada de manera regular ya que los pacientes consideraban que tenían problemas para comunicarse con las enfermeras y el tratado no era cordial, mientras que el 39% indicaron una atención humanizada buena.

En cambio, difieren con los resultados de Guevara (15), en donde se evidenció que el 84.7% de los pacientes del servicio de hospitalización indicaron que las enfermeras presentaron un nivel alto en el cuidado humanizado, y que además sobresalió la interacción de enfermeras y paciente representado por un 90.6%, se consideró que las condiciones de trabajo que presentaban las enfermeras eran óptimas, por lo que el clima laboral del hospital era favorable lo que se repercutía en la calidad de cuidado que brindaban. Así mismo, en el estudio de Blanco et al. (12) en su estudio que tuvo como finalidad identificar el nivel calidad de cuidado, revelaron que el 91,2% de los pacientes calificaron a la comunicación asertiva como buena, mientras que el 81,4% calificaron de manera similar la empatía, ya que los pacientes consideraban que las enfermeras eran amables y entendían sus necesidades. Se tomó a estos indicadores como esenciales para un adecuado desarrollo en el cuidado humanizado.

Según Méndez y Masache (24) definen al cuidado humanizado como el conjunto de acciones que tienen como objetivo salvaguardar la dignidad de las personas. Como los pacientes están predispuestos a la vulnerabilidad debido a sus condiciones de salud, es deber de los profesionales de enfermería ofrecer una atención compasiva, responsable y cortés que satisfaga sus necesidades mediante una atención exhaustiva y humana. Del mismo modo, en la teoría de Watson(20) postula que el cuidado es una parte fundamental del ser humano y que el acto de cuidar es el más primitivo que realizamos para llegar a ser. Así mismo, destaca la importancia de establecer una relación enfermera-usuario basada en el afecto, la preocupación y la responsabilidad mutua. Sin embargo, según Joven y Guáqueta (24), señala que el cuidado humanizado puede verse obstaculizado por dos factores como es la comunicación inadecuada o la ineficiencia de atención durante el tratamiento, lo cual afecta el bienestar emocional y social de los pacientes.

De tal manera, ante lo evidenciado en el Hospital La Esperanza en base al cuidado humanizado se mostró ciertas deficiencias que afectaron la atención en los pacientes, entre ellas se resaltó la comunicación, la relación y la empatía entre el paciente y la enfermera. Para una atención adecuada al

paciente, las instituciones de salud deben priorizar la capacitación en habilidades de comunicación, empatía y compasión. Esto puede conducir a una mejor comprensión y un trato más humano. Las enfermeras deben centrarse en las necesidades únicas de cada paciente, lo que incluye escuchar activamente, expresar interés y respetar su autonomía. Es crucial considerar las creencias, valores y preferencias de los pacientes.

En la tabla 4 se evidenció el nivel de satisfacción de los pacientes con cuidado de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital La Esperanza, en donde el 65% de los pacientes han valorado presentar una satisfacción de nivel medio, esto se debe a que consideran que el servicio de hospitalización no sería óptimo para sus pacientes debido a la falta de empatía y entendimiento en ciertas ocasiones, además se reveló que las enfermeras no suelen comunicar de manera eficaz a los pacientes lo que ha generado malestar en ellos. Por último, dentro de la seguridad del paciente, se reveló que los ambientes del hospital no son excelentes y que existe una deficiencia en los suministros utilizados para la atención que requieren.

Estos resultados asemejan con Vélchez (19), quien el 27 % tenía una perspectiva positiva, mientras que el 44% se ubicaba en el medio con una positividad moderada y el 29 % veía la atención de manera desfavorable, esto debido a que debe tener en cuenta que la satisfacción del paciente puede verse influenciada por diversos factores, como la comunicación, la empatía y la calidad de la atención recibida. Por el contrario, cuando este carece puede surgir por diferentes motivos, como la falta de explicación de los procedimientos o demoras en la atención por parte de las enfermeras.

Sin embargo, se contrasta con el estudio de Fernández et al.(11) en el año 2022, en Chile en donde evaluaron a 377 pacientes hospitalizados indicaron presentar una alta satisfacción representado por un 84.6% debido consideraron que el cuidado que ha brindado las enfermeras ha sido óptimo, además que la calidad de atención ha sido empática y han cubierto sus necesidades. Además, se consideró que, por medio de estrategias para mejorar la percepción del cuidado de enfermería humanizado, contribuyó al

desarrollo óptimo del ambiente en esa área. Los servicios y la atención de salud se pueden medir por la satisfacción de los pacientes, según Rodríguez (31), se pueden utilizar encuestas y otras herramientas para evaluar esta satisfacción, que abarca diferentes aspectos de la atención, como los resultados del tratamiento, la comunicación con los profesionales médicos, la accesibilidad y la calidad de la atención.

Según la investigación, muestra un punto intermedio de satisfacción, indicando que la calidad del servicio prestado no fue del todo satisfactoria. Además, los pacientes agregaron que la comunicación e interacción entre enfermera y paciente tampoco estaban a la altura. Por lo tanto, es crucial enfatizar que la satisfacción del paciente es un indicador esencial de la calidad del servicio de salud. Una alta satisfacción refleja una atención eficiente y centrada en el paciente que satisface los requisitos y expectativas individuales.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó el cuidado humanizado se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente ya que tienen una alta correlación positiva de 0,944 con un nivel sig. de (0,000), se aceptó la hipótesis alternativa (H1), esto indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables, lo que significa que cuando las enfermeras brindan atención humanizada de manera consistente, la satisfacción del paciente tiende a estar en un nivel moderado.
2. Se identificó que el 66% de los pacientes que se atienden en el servicio de hospitalización del Hospital La Esperanza, indicaron que el cuidado humanizado se encuentra en un nivel medio, esto a causa de que los pacientes indicaron que el personal de enfermería aún no logra comunicarse eficazmente con los pacientes, sin embargo, aún prevalecen en pocas enfermeras las cualidades de ser atentas y presentan una escucha activa ofreciendo un apoyo emocional.
3. En cuanto a la satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital La Esperanza, el 65% de los pacientes reportaron un nivel de satisfacción medio, esto se debe a su percepción de que el servicio prestado no era óptimo para sus necesidades. También se reveló que los pacientes sentían que las enfermeras carecían de empatía y comprensión en determinadas situaciones, y no siempre eran eficaces a la hora de comunicar las causas de su malestar.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere que el Hospital La Esperanza establezca programas de capacitación sobre el cuidado humanizado, de esta manera brindarle al personal las herramientas necesarias para mejorar la atención que brinda a los pacientes del servicio de hospitalización.

Para mejorar la relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes, es recomendable que los profesionales de enfermería empleen técnicas de comunicación eficientes. Al hacerlo, pueden mejorar el nivel de satisfacción en el servicio de hospitalización, que es un ámbito que los pacientes encuentran con frecuencia.

Se recomienda que las próximas investigaciones que deseen estudiar dichas variables puedan relacionarlas con la percepción del usuario o las condicionales laborales del profesional de enfermería. Asimismo, realizar otros tipos de diseños investigativos, lo cual permitirá ahondar los aspectos sobre el cuidado humanizado tales como estudio cuasi experimental proponiendo acciones estratégicas para optimizar el cuidado humanizado.

REFERENCIAS

1. Castelo W, García S. y Viñan J. Humanized nursing care for patients with diabetic foot at the Santo Domingo General Hospital-Ecuador. Revista Archivo Médico de Camagüey. 2020 [citado el 26 de abril del 2023]; 24(6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552020000600004&script=sci_arttext&tlng=en
2. Hermosilla A, Sanhueza O. y Chaparro L. Humanized care in patients with advanced cancer. A perspective from the patient-family dyad. Revista Enfermería Clínica. 2021 [citado el 26 de abril de 2023]; 31(5): [283–293 pp]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.04.002>
3. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo). 2020 [citado el 26 de abril del 2023]; 9(1): [21–32 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>
4. Pérez V, Maciá L. y González V. User satisfaction in the Spanish health system: trend analysis. Revista Saude Pública. 2019 [citado el 26 de abril del 2023];15(8): [53-87 pp.]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxqztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
5. Melita A, Jara P. y Moreno M. Perception of patients hospitalized in medical-surgical units about humanized nursing care. Enfermería: Cuidados Humanizados. 2021 [citado el 26 de abril del 2023]; 10(1). Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
6. Ludwig E, Fracasso N, Faggion R. y Haddad M. COVID-19 Pandemic: health professionals' perception about the assistance mentioned in television media. Revista Brasileira de Enfermagem. 2021 [citado el 26 de abril del 2023]; 74(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1258>
7. Arredondo S, Moreno G. y Ortiz Y. Nursing care perceived by patients and its relationship with hospitalization. Revista de Investigación y casos en salud. 2020 [citado el 26 de abril del 2023]; 5(1). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7770644>
8. Murillo J, Bellido L, Huamani P, Garnica G, Munares O, y Del Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. Revista Anales de

- La Facultad de Medicina. 2019 [citado el 27 de abril de 2023]; 80(3): [288–297 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/anales.803.16846>
9. Cordova F, Tapara J. y Gallardo N. User satisfaction in public hospitals in Peru and professional values. *Revista Enfermería Clínica*. 2021 [citado el 27 de abril de 2023]; 24(5): [277 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>.
 10. Zapata D. y Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación e Innovación: Revista Científica De Enfermería*. 2021 [citado el 27 de abril de 2023]; 1(2): [163–171 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.33326/27905543.2021.2.1234>
 11. Fernández C, Masilla E, Aravena A, Antiñirre B. y Garcpes M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2022 [citado el 7 de mayo del 2023]; 11(1). Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
 12. Blanco M, Tortajada M, Rodriguez Z, Puente M. y Méndez C. Perception of patients about nursing care in the context of the COVID-19 crisis. *Investigación e Innovación: Revista Científica De Enfermería*. 2021 [citado el 7 de mayo del 2023];(64). Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n64/1695-6141-eg-20-64-26.pdf>
 13. Díaz C, Alcántara L, Aguilar D, Puertas E. y Cano M. Training guidelines for humanized nursing care: an integrative review of the literature. *Enfermería Global*. 2020 [citado el 7 de mayo del 2023]; 19(58). Disponible en: <https://dx.doi.org/eglobal.392321>
 14. Romero E, Contreras I. y Moncada A. Relationship between humanized nursing care with hospitalization of patients. *Hacia Promoción Salud*. 2019 [citado el 7 de mayo del 2023]; 21(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v21n1/v21n1a03.pdf>
 15. Guevara A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica de Chiclayo. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. 2023]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107208>
 16. Velarde del Río P. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital

- peruano. Revista Peruana Medicina Integral. 2022 [citado el 7 de mayo del 2023];7(1): [28-33 pp.]. Disponible en: <https://rpmi.pe/index.php/rpmi/article/view/31>
17. Alfaro F. y Cárdena M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca, 2021. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Huancayo: Universidad Continental; 2022. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12476/2/IV_FC_S_504_TE_Alfaro_Cardenas_2022.pdf
 18. Acosta C. y García E. Cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina General atendidos en un Hospital Nacional de Lima, 2018. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Nibert Winer; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20-%20Garc%20C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 19. Gutiérrez D. y Lázaro E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. ACC CIETNA. 2021 [citado el 7 de mayo del 2023]; 6(2). Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258>
 20. Jiménez M. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 21. Vílchez G. Cuidado humanizado de enfermería desde la opinión del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Sergio E. Bernales, Comas 2019. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima Norte: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39923>

22. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Revista Enfermería (Montevideo). 2020 [citado el 14 de mayo del 2023]; 9(1): [21-32 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>.
23. Marguerite, J. Modelos y teorías en enfermería. 2018. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6686961>
24. Espinoza J, Hernández M de LG, Becerril LC, Galindo LV, Kempfer SS. ADAPTACIÓN DEL MODELO DE KRISTEN SWANSON PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTAS MAYORES. Texto Contexto Enferm [Internet]. 2018;27(4). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072018000660017>
25. Méndez R. y Masache J. Humanized nursing care in patients admitted to the internal medicine area of the Manuel Ignacio Monteros IESS hospital in the city of Loja in the period from December 2019 to February 2020. Revista Ocronos. 2020 [citado el 15 de mayo del 2023];3(2). Disponible en: <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-area-medicina-interna/>
26. Rodríguez L. "Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de enfermería". Salud, Arte y Cuidado. 2023;16(1):55-58. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8771982>
27. García G, Mora J, Chimbo J. y Elizalde K. Nursing perception of humanized care in patients with contagious infectious diseases. Latin science.2022 [citado el 15 de mayo del 2023];6(4):[2574-600 pp.]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2782>
28. Joven Z. y Guáqueta S. Critical patient's perception of humanized nursing care behaviors. Av Enferm. 2019 [citado el 15 de mayo del 2023]; 37(1): [65-74 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v37n1.65646>
29. Arriaga A. y Obregón M. Conocimientos y actitudes sobre el cuidado humanizado en enfermeras de hospitales de Lima. Revista de investigación y casos de salud. 2019 [citado el 15 de mayo del 2023];4(2). Disponible en: <http://doi.org/10.35626/casus.2.2019.213>
30. Vidal M. Humanized nursing care management in the digital age. Cuban nursing magazine. 2019 [citado el 15 de mayo del 2023];35. Disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/342242973> La gestión del cuidado o humanizado de enfermería en la era digital

31. Vialart N. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. Rev. Cubana de Enfermería. 2019 [citado el 15 de mayo del 2023]; 35(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192019000400014&lng=es.
32. Ugurluoglu O, Ipek U. y Demir B. Evaluation of individuals' satisfaction with health care services in Turkey. Health Policy and Technology. 2019 [citado el 16 de mayo del 2023];8(1), [24-29 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2019.02.003>
33. Fornons D. Madeleine Leininger: claroscuro transcultural. Index Enferm [Internet]. 2010 Sep [citado 2023 Dic 09] ; 19(2-3): 172-176. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000200022&lng=es.
34. López E, Sifuentes M Cristina, Rodríguez R, Aguilar L, Perea Gloria P. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: diálogos soc. conoc. [revista en la Internet]. 2021 Dic [citado 2023 Dic 09] ; 9(23): e2377710. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>.
35. Naranjo, Y. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2016 [citado 11 Dic 2023]; 32 (4) Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986>
36. Feldmana L, Vivasa E, Luglia Z, Alviarez V, Pérez M. y Bustamante S. Satisfaction among hospital inpatients: a proposal for evaluation. 2019 [citado el 17 de mayo del 2023]; 22(3). Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
37. Febres R. y Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista Facultad Medicina Humana. 2020 [citado el 17 de mayo del 2023]; 20(3): [397 - 403 pp.]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.

38. Rodríguez P, Reategui A. y Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima. *Revista Horizontes Medicina*. 2022 [citado el 19 de mayo del 2023];22(3). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>.
39. Becerra B, Pecho L, y Gómez M. External user satisfaction in a primary health care facility during the covid-19 pandemic. *Revista Médica Panacea*. 2019 [citado el 19 de mayo del 2023]; 9(3): [165 – 170 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
40. Guevara A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica de Chiclayo. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107208>
41. Gomes S, Marabujo T. y Carmo M. Degree of satisfaction of the patients of the Vitrius Family Health Unit with the teleconsultation during the COVID-19 pandemic. *Revista Semergen*. 2021 [citado el 19 de mayo del 2023]; 47(4), [248–255 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>
42. Zacarias H. y Supo J. Metodología de la Investigación Científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales. 3.^a ed. Independently Published; 2020.
43. Bernal C. Metodología de La Investigación. 2020. 3.^a ed. . Pearson Publications Company.
44. Drewes A. Metodología de la Investigación Científica. Editorial Académica Española; 2020.
45. Reyes E. Metodología de la Investigación Científica. Page Publishing; 2022.
46. UNESCO. Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos. Paris. En Centro de Documentación de Bioética. Departamento de Humanidades Biomédicas. 2005. Disponible en: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180_spa

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cuidado Humanizado	Es el conjunto de comportamientos que tienen como objetivo preservar la dignidad humana. Dado que los pacientes son inherentemente vulnerables debido a sus enfermedades, los profesionales de enfermería tienen la responsabilidad de brindar una atención comprometida, responsable y respetuosa para satisfacer sus necesidades a través de un cuidado integral y humanizado (22).	El cuidado humanizado fue medido mediante un cuestionario elaborado por Guevara (15) indica que está compuesto por tres dimensiones: Interacción enfermera – Paciente; Cuidado transpersonal; Campo fenomenológico. Consta de 17 ítems, teniendo como puntaje máximo 51 y mínimo 17, clasificándose de la siguiente manera: 17 - 39 bajo. 40– 62 medio. 63– 85 alto.	Interacción enfermera - paciente	Respeto por las necesidades personales	Ordinal 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
				Fomento del optimismo	
				Apertura de la interactividad	
			Cuidado transpersonal	Oportunidad de servicio	
				Confianza en la salud del paciente	
				Escucha atenta y afectuosa	
			Campo fenomenológico	Comunicación de vivencias	
				Fortaleza espiritual	
Satisfacción del paciente	Es un indicador de la calidad de la atención y de los servicios de salud brindados, y se puede evaluar a través de encuestas y otros instrumentos para medir la satisfacción de los pacientes en cuanto a diversos aspectos del cuidado de la salud, como la accesibilidad, la calidad de la atención, la comunicación con los proveedores de atención médica y los resultados del tratamiento (31).	La satisfacción del paciente fue medida mediante un cuestionario elaborado por Guevara (15), indica que está compuesto por tres dimensiones: Fiabilidad; Capacidad de respuesta y Seguridad. Consta de 22 ítems, teniendo como puntaje máximo 66 y mínimo 22, clasificándose de la siguiente manera: 22 – 51 bajo. 52– 81 medio. 82 – 110 alto	Fiabilidad	Servicio de enfermería	
				Servicio de hospitalización	
			Capacidad de respuesta	Información eficaz.	
				Servicio oportuno.	
				Disposición del trabajador	
			Seguridad	Administración de medicamentos.	
				Ambientes de hospitalización	
				Equipos empleados	

Anexo 2. Cálculo de muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población (90)

E: Margen de error (0.05)

p: Proporción que tiene la característica de interés (0.5)

q: Proporción que no tiene la característica de interés (p-q=0.5)

z: Nivel de confianza (1.96)

$$n = 74$$

Anexo 3. Instrumento de recolección

1. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA CONOCER EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA

Nombre de la Prueba	Cuestionario para conocer el cuidado humanizado de enfermería
Autores	Guevara Rojas Ana (2023)
Procedencia	Universidad César Vallejo
Administración	Servicio de Medica de un Hospital La Esperanza
Tiempo de aplicación	15 min
Ámbito de aplicación	Hospital La Esperanza

2. DESCRIPCIÓN

El cuestionario: comprende dimensiones: Interacción enfermera - paciente (ítems del 1 al 8), Cuidado transpersonal (ítems del 9 al 13), Campo fenomenológico (ítems del 14 al 17).

Calificando en forma global la competencia socioemocional como:

Bajo: 17 - 39

Medio: 40– 62

Alto: 63– 85

3. PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS

Del autor: Guevara Rojas Ana (2023)

Se analizó la **validez de contenido** a través del método de expertos. En esta validación participaron 3 jueces, especialistas en el servicio de medicina, quienes indicaron que el instrumento es válido.

La **consistencia interna** se realizó una prueba piloto, del cual mediante el proceso de sats con un coeficiente Alpha de Cronbach arrojó un promedio de 0.85

De la actualización:

Para hallar una la **validez de contenido** del instrumento de Cuestionario del cuidado humanizado – Adaptado se empleó el procedimiento de juicio de expertos se procedió a consultar a 3 docentes expertos, encontrando que la V de Aiken hallado es 0.99.

La **consistencia interna** se realizó una prueba piloto, del cual mediante el proceso de sats con un coeficiente Alpha de Cronbach arrojó un promedio de 0.81.

4. INSTRUMENTO.

CUESTIONARIO PARA CONOCER EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA

Estimado paciente, agradecemos de antemano su participación en nuestro trabajo de investigación, así mismo confiamos en su criterio al responder cada una de nuestras preguntas para poder conocer el nivel sobre el cuidado humanizado que ofrece el hospital.

Objetivo: Conocer el cuidado humanizado de enfermería recibido por el paciente hospitalizado de una institución de salud pública La Esperanza.

Se agradece de antemano su participación, marcando un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

5: siempre, 4: casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca, 1 nunca

DIMENSIÓN	INDICADORES	Nº	ITEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
				SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
1. Interacción enfermera - paciente	Respeto por las necesidades personales	1	¿La enfermera expresa respeto por sus necesidades personales?					
		2	¿Recibe un buen trato de la enfermera?					
	Fomento del optimismo	3	¿La enfermera le transmite optimismo en su cuidado?					
		4	¿La enfermera se preocupa por su atención integral?					
	Apertura de la interactividad	5	¿La enfermera responde a su solicitud de cuidado, aun cuando usted no le exprese con palabras?					
		6	¿El trato de la enfermera es empático, es decir, se pone en su lugar?					
		7	¿Considera que tiene una relación cercana con la enfermera?					
		8	¿La enfermera percibe, o se da cuenta, del cuidado que usted necesita?					
	Oportunidad de servicio	9	¿La enfermera le brinda atención oportuna?					

2. Cuidado transpersonal	Confianza en la salud del paciente	10	¿La enfermera durante la atención le brinda confianza para resolver algunas dudas respecto a su salud?					
		11	¿Confía en el cuidado que le brinda el personal de enfermería?					
	Escucha atenta y afectuosa	12	¿La Enfermera escucha atentamente a sus consultas o inquietudes de salud?					
		13	¿La enfermera está presta a brindarle ayuda en sus necesidades?					
3. Campo fenomenológico	Comunicación de vivencias	14	¿La enfermera le permite que exprese sus sentimientos personales?					
		15	¿La enfermera se muestra sensible y comunicativa ante las necesidades expresadas por usted?					
	Fortaleza espiritual	16	¿Se le brinda la Fortaleza espiritual al momento de la atención?					
		17	¿La enfermera respeta sus creencias espirituales?					

VALORACIÓN POR ÍTEM	
DESCRIPCIÓN	VALOR
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

Escala de Valoración Baremos de cuidado humanizado de enfermería	
17 - 39	Bajo
40- 62	Medio
63- 85	Alto

1. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nombre de la Prueba	Cuestionario para conocer la satisfacción del paciente
Autores	Guevara Rojas Ana (2023)
Procedencia	Universidad César Vallejo
Administración	Servicio de Medica de un Hospital La Esperanza
Tiempo de aplicación	15 min
Ámbito de aplicación	Hospital La Esperanza

2. DESCRIPCIÓN

El cuestionario: comprende dimensiones: Fiabilidad (ítems del 1 al 6), Capacidad de respuesta (ítems del 7 al 13), Seguridad (ítems del 14 al 22).

Calificando en forma global la competencia socioemocional como:

Bajo: 22 -51

Medio: 52 – 81

Alto: 82 – 110

3. PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS

Del autor: Guevara Rojas Ana (2023)

Se analizó la **validez de contenido** a través del método de expertos. En esta validación participaron 3 jueces, especialistas en el servicio de medicina, quienes indicaron que el instrumento es válido.

La **consistencia interna** se realizó una prueba piloto, del cual mediante el proceso de sats con un coeficiente Alpha de Cronbach arrojó un promedio de 0.87

De la actualización:

Para hallar una la **validez de contenido** del instrumento de Cuestionario del cuidado humanizado – Adaptado se empleó el procedimiento de juicio de expertos se procedió a consultar a 3 docentes expertos, encontrando que la V de Aiken hallado es 0.99.

La **consistencia interna** se realizó una prueba piloto, del cual mediante el proceso de sats con un coeficiente Alpha de Cronbach arrojó un promedio de 0.84.

4. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Objetivo: Conocer la satisfacción del paciente en relación al cuidado humanizado de enfermería.

Estimado paciente, agradecemos de antemano su participación en nuestro trabajo de investigación, así mismo confiamos en su criterio al responder cada una de nuestras preguntas para poder conocer el nivel de satisfacción hacia el hospital.

Se agradece de antemano su participación, marcando un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

5: siempre, 4: casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca, 1 nunca

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ITEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
				SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
1. Fiabilidad	Servicio de enfermería	1	¿Durante la atención logró establecer una relación de confianza con el personal a cargo de su cuidado?					
		2	¿Al ser atendido y ante la presencia de problemas clínicos o una situación de incertidumbre, el personal propuso soluciones eficaces?					
		3	¿En su habitación, el personal le brinda un trato afectuoso y educado en todo momento?					
	Servicio de hospitalización	4	¿Considera que el servicio de Hospitalización debe ser recomendado a amigos y familiares?					
		5	¿El servicio brinda todos los cuidados necesarios y alimentación según su cuadro clínico?					
		6	¿El servicio de hospitalización se adapta a sus necesidades para asegurar su mejoría?					
	Información eficaz	7	¿El servicio le ofrece información veraz sobre sus análisis y medicamentos?					

2. Capacidad de respuesta	Servicio oportuno	8	¿El servicio le brinda información integral sobre su enfermedad?					
		9	¿El servicio de hospitalización fue oportuno en la mejora de su salud?					
		10	¿Recibe atención oportuna para sus necesidades clínicas con soluciones eficientes?					
	Disposición del trabajador	11	¿Durante su permanencia recibió un servicio rápido con resultados favorables por parte del personal de enfermería?					
		12	¿La enfermera siempre está dispuesta a ayudarlo cuando se presenta algún problema clínico?					
		13	¿El personal acude al llamado cuando lo necesita?					
3. Seguridad	Administración de medicamentos	14	¿Le detallan el tipo de medicamento que recibirá?					
		15	¿Al ser hospitalizado, el personal le explicó los procedimientos que se le realizó, como parte del servicio?					
		16	¿Se encuentra satisfecho con la medicación recibida?					
	Ambientes de hospitalización	17	¿El servicio presenta ambientes silenciosos para su atención?					
		18	¿El ambiente donde es atendido presenta una iluminación agradable y relajada?					
		19	¿El servicio de la clínica presenta ambientes limpios con protocolos de bioseguridad?					
		20	¿Percibe orden en los procesos de atención del servicio?					
	Equipos empleados	21	¿Los materiales y equipos estuvieron en buenas condiciones?					
22		¿Los equipos de hospitalización de la clínica son modernos?						

VALORACIÓN POR ÍTEM	
DESCRIPCIÓN	VALOR
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

Escala de Valoración	
Baremos	
Satisfacción del paciente	
22 -51	Bajo
52 – 81	Medio
82 - 110	Alto

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO

En este caso, se realizará la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, debido a tener múltiples respuestas en la escala de Likert el cual se realizó en Excel y el software estadístico SPSS V25.

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En el cual:

K = Número de ítems

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de varianzas de cada ítem

S_T^2 = Varianza de la suma de todos los ítems

SUJ/P RE	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	TOTAL FILA
1	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	73
2	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	70
1	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	70
2	5	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	65
5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	74
6	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	59
7	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	73
8	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	79
9	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	57
10	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	74
11	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	73
12	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	68
13	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	69
14	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	73
15	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	55
16	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	76
17	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	61
18	3	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	65
19	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	55
20	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	70
21	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	70
22	5	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	65
23	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	74

24	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	59
25	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	73
26	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	79
27	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	57
28	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	74
29	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	73
30	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	68
VARIA NZA	0. 82	0. 66	0. 60	0. 52	0. 76	0. 50	0. 73	0. 60	0. 82	0. 66	0. 76	0. 50	0. 73	0. 60	0. 82	0. 66	0. 60	48.85

$$\alpha = 0,81$$

Criterio de confiabilidad y valores

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Análisis:

Teniendo en cuenta el resultado obtenido al aplicar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, se concluye que el instrumento es de muy alta confiabilidad dando como resultado **0,81**.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

En este caso, se realizará la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, debido a tener múltiples respuestas en la escala de Likert el cual se realizó en Excel y el software estadístico SPSS V25.

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En el cual:

K = Número de ítems

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de varianza de cada ítem

S_T^2 = Varianza de la suma de todos los ítems

SUJ/ PRE	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	TOT AL FILA	
1	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	92	
2	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	91
3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	92
4	5	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	84	
5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	95	
6	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	77	
7	4	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	92	
8	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	100	
9	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	74	
10	3	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	95	
11	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	96	
12	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	87	
13	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	85	
14	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	93	
15	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	72	
16	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	99	
17	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	82	
18	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	85	
19	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	72	
20	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	77	
21	4	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	92	
22	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	100	
23	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	74	
24	3	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	95	
25	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	96	
26	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	87	

27	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	85
28	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	93
29	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	72
30	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	99
VAR	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	75.5
IAN	6	7	4	8	6	8	7	6	5	7	4	8	6	8	7	7	4	8	6	8	7	6	0
ZA	0	7	6	0	3	3	2	0	6	7	6	0	3	3	2	7	6	0	3	3	2	3	0

$$\alpha = 0,84$$

Criterio de confiabilidad y valores

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Análisis:

Teniendo en cuenta el resultado obtenido al aplicar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, se concluye que el instrumento es de muy alta confiabilidad dando como resultado 0,84.

Anexo 5. Validación de instrumentos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el cuidado humanizado del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GRECIA ISABEL CAMPOS ULLOA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SALA DE OPERACIÓN/HOSPITALIZACIÓN	
Institución donde labora:	HRDT	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. **Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Elaborado: Guevara, A. (2023) Adaptado: Arteaga, F y Zavaleta, H. (2023)
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Institución de salud pública La Esperanza
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de Hospitalización
Significación:	Escala ordinal

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cuidado humanizado	Interacción enfermera - paciente	Se dice que para fomentar relaciones abiertas y constructivas entre el paciente y la familia que faciliten el intercambio de información de salud, es fundamental comprender el proceso de comunicación. La comunicación efectiva requiere considerar la apertura, la receptividad y la empatía hacia los demás. Además, la honestidad es un imperativo en la comunicación, alineando la verdad con la forma en que se percibe la realidad.
	Cuidado transpersonal	El deber de una enfermera implica una serie de tareas que se realizan con el consentimiento mutuo de la enfermera y el paciente. La atención de primer nivel requiere una comprensión integral de la información científica relacionada con la salud y la experiencia para atender a las personas, las familias y las comunidades
	Campo fenomenológico	se centra en el concepto de que la espiritualidad es un elemento crucial en el proceso de curación. Es una experiencia profunda e íntima que anima y sostiene la búsqueda de un propósito en la vida.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario para medir el cuidado humanizado del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023.**” Elaborado por Arteaga Contreras, Fany y Zavaleta Moreno, Harden Lisbet. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 estas.
	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. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra 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.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Interacción entre enfermera – paciente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de interacción entre enfermera - paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto por las necesidades personales	¿La enfermera expresa respeto por sus necesidades personales?	4	4	4	
	¿Recibe un buen trato de la enfermera?	4	4	4	
Saneamiento	¿La enfermera responde a su solicitud de cuidado, aun cuando usted no le exprese con palabras?	4	4	4	
	¿La enfermera se preocupa por su atención integral?	4	4	4	
Fomento del optimismo	¿La enfermera le transmite optimismo en su cuidado?	4	4	4	
	¿El trato de la enfermera es empático, es decir, se pone en su lugar?	4	4	4	
	¿Considera que tiene una relación cercana con la enfermera?	4	3	3	
	¿La enfermera percibe, o se da cuenta, del cuidado que usted necesita?	4	3	3	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Cuidado transpersonal
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del cuidado transpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad de servicio	¿La enfermera le brinda atención oportuna?	4	4	4	
Confianza en la salud del paciente	¿La enfermera durante la atención le brinda confianza para resolver algunas dudas respecto a su salud?	4	4	4	
	¿Confía en el cuidado que le brinda el personal de enfermería?	4	4	4	
Escucha atenta y afectuosa	¿La Enfermera escucha atentamente a sus consultas o inquietudes de salud?	4	4	4	
	¿La enfermera está presta a brindarle ayuda en sus necesidades?	4	3	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Campo fenomenológico
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del campo fenomenológico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación de vivencias	¿La enfermera le permite que exprese sus sentimientos personales?	4	3	4	
	¿La enfermera se muestra sensible y comunicativa ante las necesidades expresadas por usted?	4	4	4	
Fortaleza espiritual	¿Se le brinda la Fortaleza espiritual al momento de la atención?	4	4	3	
	¿La enfermera respeta sus creencias espirituales?	4	4	4	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GRECIA ISABEL CAMPOS ULLOA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Area de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Areas de experiencia profesional:	SALA DE OPERACIÓN/HOSPITALIZACIÓN	
Institución donde labora:	HRDT	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Elaborado: Guevara, A. (2023) Adaptado: Arteaga, F y Zavaleta, H. (2023)
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Institución de salud pública La Esperanza
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	Area de Hospitalización
Significación:	Escala ordinal

3. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Fiabilidad	Se refiere a la capacidad del servicio de salud para ofrecer un alto nivel de precisión y consistencia en la atención médica y en la calidad de los servicios de salud brindados.
	Capacidad de respuesta	Es un aspecto importante en la satisfacción del usuario de salud ya que se refiere a la disposición y respuesta del servicio de salud para atender las necesidades y requerimientos del paciente de manera rápida y efectiva.
	Seguridad	La seguridad del paciente es una prioridad para los sistemas de salud en todo el mundo, y se han desarrollado varios programas y estrategias para mejorar la seguridad del paciente y reducir los errores médicos.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para medir la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." Elaborado por Arteaga Contreras, Fany y Zavaleta Moreno, Harden Lisbet. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 estas.
	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. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra 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.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de fiabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio de enfermería	¿Durante la atención logró establecer una relación de confianza con el personal a cargo de su cuidado?	4	4	4	
	¿Al ser atendido y ante la presencia de problemas clínicos o una situación de incertidumbre, el personal propuso soluciones eficaces?	4	4	4	
	¿En su habitación, el personal le brinda un trato afectuoso y educado en todo momento?	4	4	4	
Servicio de hospitalización	¿Considera que el servicio de Hospitalización debe ser recomendado a amigos y familiares?	4	4	4	
	¿El servicio brinda todos los cuidados necesarios y alimentación según su cuadro clínico?	4	4	4	
	¿El servicio de hospitalización se adapta a sus necesidades para asegurar su mejoría?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información eficaz.	¿El servicio le ofrece información veraz sobre sus análisis y medicamentos?	4	3	3	
	¿El servicio le brinda información integral sobre su enfermedad?	4	4	3	
Servicio oportuno.	¿El servicio de hospitalización fue oportuno en la mejora de su salud?	3	4	4	

	¿Recibe atención oportuna para sus necesidades clínicas con soluciones eficientes?	4	4	4	
Disposición del trabajador	¿Durante su permanencia recibió un servicio rápido con resultados favorables por parte del personal de enfermería?	4	4	4	
	¿La enfermera siempre está dispuesta a ayudarte cuando se presenta algún problema clínico?	4	4	4	
	¿El personal acude al llamado cuando lo necesita?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Administración de medicamentos	¿Le detallan el tipo de medicamento que recibirá?	4	4	4	
	¿Al ser hospitalizado, el personal le explicó los procedimientos que se le realizó, como parte del servicio?	4	4	4	
	¿Se encuentra satisfecho con la medicación recibida?	4	4	4	
Ambientes de hospitalización	¿El servicio presenta ambientes silenciosos para su atención?	4	4	4	
	¿El ambiente donde es atendido presenta una iluminación agradable y relajada?	4	4	4	
	¿El servicio de la clínica presenta ambientes limpios con protocolos de bioseguridad?	4	3	4	
	¿Percibe orden en los procesos de atención del servicio?	4	4	4	
Equipos empleados	¿Los materiales y equipos estuvieron en buenas condiciones?	4	4	3	
	¿Los equipos de hospitalización de la clínica son modernos?	4	4	4	



Grecia Isabel Campos Ulloa
 UC. ENF. ESP. CENTRO CIRUGIA
 CEP. 57101-REM 001285

DNI: 43932677

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el cuidado humanizado del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VICTOR MANUEL MATIN PAREDES PEREZ	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	HOSPITALIZACION	
Institución donde labora:	HOSPITAL I – LA ESPERANZA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Elaborado: Guevara, A. (2023) Adaptado: Arteaga, F y Zavaleta, H. (2023)
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Institución de salud pública La Esperanza
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	Área de Hospitalización
Significación:	Escala ordinal

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cuidado humanizado	Interacción enfermera - paciente	Se dice que para fomentar relaciones abiertas y constructivas entre el paciente y la familia que faciliten el intercambio de información de salud, es fundamental comprender el proceso de comunicación. La comunicación efectiva requiere considerar la apertura, la receptividad y la empatía hacia los demás. Además, la honestidad es un imperativo en la comunicación, alineando la verdad con la forma en que se percibe la realidad.
	Cuidado transpersonal	El deber de una enfermera implica una serie de tareas que se realizan con el consentimiento mutuo de la enfermera y el paciente. La atención de primer nivel requiere una comprensión integral de la información científica relacionada con la salud y la experiencia para atender a las personas, las familias y las comunidades.
	Campo fenomenológico	se centra en el concepto de que la espiritualidad es un elemento crucial en el proceso de curación. Es una experiencia profunda e íntima que anima y sostiene la búsqueda de un propósito en la vida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para medir el cuidado humanizado del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." Elaborado por Arteaga Contreras, Fany y Zavaleta Moreno, Harden Lisbet. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 estas.
	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. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra 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.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Interacción entre enfermera – paciente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de interacción entre enfermera - paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto por las necesidades personales	¿La enfermera expresa respeto por sus necesidades personales?	4	4	4	
	¿Recibe un buen trato de la enfermera?	4	4	4	
Saneamiento	¿La enfermera responde a su solicitud de cuidado, aun cuando usted no le exprese con palabras?	4	4	4	
	¿La enfermera se preocupa por su atención integral?	4	4	4	
Fomento del optimismo	¿La enfermera le transmite optimismo en su cuidado?	4	4	4	
	¿El trato de la enfermera es empático, es decir, se pone en su lugar?	4	4	4	
	¿Considera que tiene una relación cercana con la enfermera?	4	4	4	
	¿La enfermera percibe, o se da cuenta, del cuidado que usted necesita?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Cuidado transpersonal
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del cuidado transpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad de servicio	¿La enfermera le brinda atención oportuna?	4	4	4	
Confianza en la salud del paciente	¿La enfermera durante la atención le brinda confianza para resolver algunas dudas respecto a su salud?	4	4	4	
	¿Confía en el cuidado que le brinda el personal de enfermería?	4	4	4	
Escucha atenta y afectuosa	¿La Enfermera escucha atentamente a sus consultas o inquietudes de salud?	4	4	4	
	¿La enfermera está presta a brindarle ayuda en sus necesidades?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Campo fenomenológico
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del campo fenomenológico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación de vivencias	¿La enfermera le permite que exprese sus sentimientos personales?	4	4	4	
	¿La enfermera se muestra sensible y comunicativa ante las necesidades expresadas por usted?	4	4	4	
Fortaleza espiritual	¿Se le brinda la Fortaleza espiritual al momento de la atención?	4	4	4	
	¿La enfermera respeta sus creencias espirituales?	4	4	4	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VICTOR MANUEL MATIN PAREDES PEREZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	HOSPITALIZACION	
Institución donde labora:	HOSPITAL I – LA ESPERANZA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Elaborado: Guevara, A. (2023) Adeptado: Arteaga, F y Zavaleta, H. (2023)
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Institución de salud pública La Esperanza
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	Área de Hospitalización
Significación:	Escala ordinal

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Fiabilidad	Se refiere a la capacidad del servicio de salud para ofrecer un alto nivel de precisión y consistencia en la atención médica y en la calidad de los servicios de salud brindados.
	Capacidad de respuesta	Es un aspecto importante en la satisfacción del usuario de salud ya que se refiere a la disposición y respuesta del servicio de salud para atender las necesidades y requerimientos del paciente de manera rápida y efectiva.
	Seguridad	La seguridad del paciente es una prioridad para los sistemas de salud en todo el mundo, y se han desarrollado varios programas y estrategias para mejorar la seguridad del paciente y reducir los errores médicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para medir la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." Elaborado por Arteaga Contreras, Fany y Zavaleta Moreno, Harden Lisbet. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 estas.
	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. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra 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.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de fiabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio de enfermería	¿Durante la atención logró establecer una relación de confianza con el personal a cargo de su cuidado?	4	4	4	
	¿Al ser atendido y ante la presencia de problemas clínicos o una situación de incertidumbre, el personal propuso soluciones eficaces?	4	4	4	
	¿En su habitación, el personal le brinda un trato afectuoso y educado en todo momento?	4	4	4	
Servicio de hospitalización	¿Considera que el servicio de Hospitalización debe ser recomendado a amigos y familiares?	4	4	4	
	¿El servicio brinda todos los cuidados necesarios y alimentación según su cuadro clínico?	4	4	4	
	¿El servicio de hospitalización se adapta a sus necesidades para asegurar su mejoría?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información eficaz.	¿El servicio le ofrece información veraz sobre sus análisis y medicamentos?	4	4	4	
	¿El servicio le brinda información integral sobre su enfermedad?	4	4	4	
Servicio oportuno.	¿El servicio de hospitalización fue oportuno en la mejora de su salud?	4	4	4	

	¿Recibe atención oportuna para sus necesidades clínicas con soluciones eficientes?	4	4	4	
Disposición del trabajador	¿Durante su permanencia recibió un servicio rápido con resultados favorables por parte del personal de enfermería?	4	4	4	
	¿La enfermera siempre está dispuesta a ayudarlo cuando se presenta algún problema clínico?	4	4	4	
	¿El personal acude al llamado cuando lo necesita?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Administración de medicamentos	¿Le detallan el tipo de medicamento que recibirá?	4	4	4	
	¿Al ser hospitalizado, el personal le explicó los procedimientos que se le realizó, como parte del servicio?	4	4	4	
	¿Se encuentra satisfecho con la medicación recibida?	4	4	4	
Ambientes de hospitalización	¿El servicio presenta ambientes silenciosos para su atención?	4	4	4	
	¿El ambiente donde es atendido presenta una iluminación agradable y relajada?	4	4	4	
	¿El servicio de la clínica presenta ambientes limpios con protocolos de bioseguridad?	4	4	4	
	¿Percibe orden en los procesos de atención del servicio?	4	4	4	
Equipos empleados	¿Los materiales y equipos estuvieron en buenas condiciones?	4	4	4	
	¿Los equipos de hospitalización de la clínica son modernos?	4	4	4	

Subariza S
Firma del evaluador
DNI 19557520

MG. VICTOR MANUEL MARTIN PAZ DEL PÉREZ
C.E.P. 30527
COORDINADOR DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD,
HOSPITAL LA ESPERANZA
E: 306004

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el cuidado humanizado del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	COSSETTE VARGAS REVILLA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	HOSPITALIZACION	
Institución donde labora:	HOSPITAL I – LA ESPERANZA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Elaborado: Guevara, A. (2023) Adaptado: Arteaga, F y Zavaleta, H. (2023)
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Institución de salud pública La Esperanza
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de Hospitalización
Significación:	Escala ordinal

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cuidado humanizado	Interacción enfermera - paciente	Se dice que para fomentar relaciones abiertas y constructivas entre el paciente y la familia que faciliten el intercambio de información de salud, es fundamental comprender el proceso de comunicación. La comunicación efectiva requiere considerar la apertura, la receptividad y la empatía hacia los demás. Además, la honestidad es un imperativo en la comunicación, alineando la verdad con la forma en que se percibe la realidad.
	Cuidado transpersonal	El deber de una enfermera implica una serie de tareas que se realizan con el consentimiento mutuo de la enfermera y el paciente. La atención de primer nivel requiere una comprensión integral de la información científica relacionada con la salud y la experiencia para atender a las personas, las familias y las comunidades
	Campo fenomenológico	se centra en el concepto de que la espiritualidad es un elemento crucial en el proceso de curación. Es una experiencia profunda e íntima que anima y sostiene la búsqueda de un propósito en la vida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“Cuestionario para medir el cuidado humanizado del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023.”** Elaborado por Arteaga Contreras, Fany y Zavaleta Moreno, Harden Lisbet. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 estas.
	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. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra 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.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Interacción entre enfermera – paciente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de interacción entre enfermera - paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto por las necesidades personales	¿La enfermera expresa respeto por sus necesidades personales?	4	4	4	
	¿Recibe un buen trato de la enfermera?	4	4	4	
Saneamiento	¿La enfermera responde a su solicitud de cuidado, aun cuando usted no le exprese con palabras?	4	4	4	
	¿La enfermera se preocupa por su atención integral?	4	4	4	
Fomento del optimismo	¿La enfermera le transmite optimismo en su cuidado?	4	4	4	
	¿El trato de la enfermera es empático, es decir, se pone en su lugar?	4	4	4	
	¿Considera que tiene una relación cercana con la enfermera?	4	4	4	
	¿La enfermera percibe, o se da cuenta, del cuidado que usted necesita?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Cuidado transpersonal
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del cuidado transpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad de servicio	¿La enfermera le brinda atención oportuna?	4	4	4	
Confianza en la salud del paciente	¿La enfermera durante la atención le brinda confianza para resolver algunas dudas respecto a su salud?	4	4	4	
	¿Confía en el cuidado que le brinda el personal de enfermería?	4	4	4	
Escucha atenta y afectuosa	¿La Enfermera escucha atentamente a sus consultas o inquietudes de salud?	4	4	4	
	¿La enfermera está presta a brindarle ayuda en sus necesidades?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Campo fenomenológico
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del campo fenomenológico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación de vivencias	¿La enfermera le permite que exprese sus sentimientos personales?	4	4	4	
	¿La enfermera se muestra sensible y comunicativa ante las necesidades expresadas por usted?	4	4	4	
Fortaleza espiritual	¿Se le brinda la Fortaleza espiritual al momento de la atención?	4	4	4	
	¿La enfermera respeta sus creencias espirituales?	4	4	4	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	COSSETTE VARGAS REVILLA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	HOSPITALIZACION	
Institución donde labora:	HOSPITAL I – LA ESPERANZA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. **Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Elaborado: Guevara, A. (2023) Adaptado: Arteaga, F y Zavaleta, H. (2023)
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Institución de salud pública La Esperanza
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de Hospitalización
Significación:	Escala ordinal

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Fiabilidad	Se refiere a la capacidad del servicio de salud para ofrecer un alto nivel de precisión y consistencia en la atención médica y en la calidad de los servicios de salud brindados.
	Capacidad de respuesta	Es un aspecto importante en la satisfacción del usuario de salud ya que se refiere a la disposición y respuesta del servicio de salud para atender las necesidades y requerimientos del paciente de manera rápida y efectiva.
	Seguridad	La seguridad del paciente es una prioridad para los sistemas de salud en todo el mundo, y se han desarrollado varios programas y estrategias para mejorar la seguridad del paciente y reducir los errores médicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para medir la satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023." Elaborado por Arteaga Contreras, Fany y Zavaleta Moreno, Harden Lisbet. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 estas.
	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. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra 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.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de fiabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio de enfermería	¿Durante la atención logró establecer una relación de confianza con el personal a cargo de su cuidado?	4	4	4	
	¿Al ser atendido y ante la presencia de problemas clínicos o una situación de incertidumbre, el personal propuso soluciones eficaces?	4	4	4	
	¿En su habitación, el personal le brinda un trato afectuoso y educado en todo momento?	4	4	4	
Servicio de hospitalización	¿Considera que el servicio de Hospitalización debe ser recomendado a amigos y familiares?	4	4	4	
	¿El servicio brinda todos los cuidados necesarios y alimentación según su cuadro clínico?	4	4	4	
	¿El servicio de hospitalización se adapta a sus necesidades para asegurar su mejoría?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de capacidad de respuesta


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información eficaz.	¿El servicio le ofrece información veraz sobre sus análisis y medicamentos?	4	4	4	
	¿El servicio le brinda información integral sobre su enfermedad?	4	4	4	
Servicio oportuno.	¿El servicio de hospitalización fue oportuno en la mejora de su salud?	4	4	4	

	¿Recibe atención oportuna para sus necesidades clínicas con soluciones eficientes?	4	4	4	
Disposición del trabajador	¿Durante su permanencia recibió un servicio rápido con resultados favorables por parte del personal de enfermería?	4	4	4	
	¿La enfermera siempre está dispuesta a ayudarlo cuando se presenta algún problema clínico?	4	4	4	
	¿El personal acude al llamado cuando lo necesita?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Administración de medicamentos	¿Le detallan el tipo de medicamento que recibirá?	4	4	4	
	¿Al ser hospitalizado, el personal le explicó los procedimientos que se le realizó, como parte del servicio?	4	4	4	
	¿Se encuentra satisfecho con la medicación recibida?	4	4	4	
Ambientes de hospitalización	¿El servicio presenta ambientes silenciosos para su atención?	4	4	4	
	¿El ambiente donde es atendido presenta una iluminación agradable y relajada?	4	4	4	
	¿El servicio de la clínica presenta ambientes limpios con protocolos de bioseguridad?	4	4	4	
	¿Percibe orden en los procesos de atención del servicio?	4	4	4	
Equipos empleados	¿Los materiales y equipos estuvieron en buenas condiciones?	4	4	4	
	¿Los equipos de hospitalización de la clínica son modernos?	4	4	4	


Firma del evaluador
 DNI 7992289
 MOBILETEL 981 111 111
 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Lic. Cassette Vargas Revilla
 CEP 7000
 SERVICIO DE ENFERMERIA

Validación del instrumento, prueba de V de Aiken

Fórmula V de Aiken

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

S	Suma de la valoración de los jueces por ítem
n	Nº de expertos que participaron en el estudio
c	Número de niveles de la escala de valoración por ítem

Jueces		Juez 1	Juez 2	Juez 3	
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	I01	4	4	4
		I02	4	4	4
		I03	4	4	4
		I04	4	4	4
		I05	4	4	4
		I06	4	4	4
		I07	4	4	4
		I08	4	4	4
		I09	4	4	4
		I10	4	4	3
		I11	4	4	4
		I12	4	4	3
		I13	4	4	4
		I14	4	4	4
		I15	4	4	4
		I16	4	4	4
		I17	4	4	4
		I18	4	4	3
		I19	4	4	4
		I20	4	4	4
		I21	4	4	4
		I22	4	4	4
		I23	4	4	4
		I24	4	4	4
		I25	4	4	4
		I26	3	4	4
		I27	4	4	4
		I28	4	4	4
		I29	4	4	4
		I30	4	4	4
		I31	4	4	4

		I32	4	4	4
		I33	4	4	4
		I34	4	4	4
		I35	4	4	4
		I36	4	4	4
		I37	4	4	4
		I38	4	4	4
		I39	4	4	4
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	I01	4	4	4
		I02	4	4	4
		I03	4	4	4
		I04	4	4	4
		I05	4	4	4
		I06	4	4	4
		I07	3	4	4
		I08	3	4	4
		I09	4	4	4
		I10	4	4	4
		I11	4	4	4
		I12	3	4	4
		I13	3	4	4
		I14	4	4	4
		I15	4	4	4
		I16	4	4	4
		I17	4	4	4
		I18	4	4	4
		I19	4	4	4
		I20	4	4	4
		I21	4	4	4
		I22	4	4	4
		I23	4	4	4
		I24	3	4	4
		I25	4	4	4
		I26	4	4	4
		I27	4	4	4
		I28	4	4	4
		I29	4	4	4
		I30	4	4	4
I31	4	4	4		
I32	4	4	4		
I33	4	4	4		
I34	4	4	4		
I35	4	4	4		
I36	4	4	4		
I37	4	4	4		
I38	4	4	4		
I39	4	4	4		
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es	I01	4	4	4
		I02	4	4	4

	decir debe ser incluido.	I03	4	4	4
		I04	4	4	4
		I05	4	4	4
		I06	4	4	4
		I07	3	4	4
		I08	3	4	4
		I09	4	4	4
		I10	4	4	4
		I11	4	4	4
		I12	4	4	4
		I13	4	4	4
		I14	4	4	4
		I15	3	4	4
		I16	4	4	4
		I17	4	4	4
		I18	4	4	4
		I19	4	4	4
		I20	4	4	4
		I21	4	4	4
		I22	4	4	4
		I23	4	4	4
		I24	3	4	4
		I25	3	4	4
		I26	4	4	4
		I27	4	4	4
		I28	4	4	4
		I29	4	4	4
		I30	4	4	4
		I31	4	4	4
		I32	4	4	4
		I33	4	4	4
		I34	4	4	4
		I35	4	4	4
		I36	4	4	4
		I37	4	4	4
		I38	3	4	4
		I39	4	4	4

V de Aiken por criterio	Claridad	Coherencia	Relevancia
	0.99	0.99	0.99

V de Aiken del cuestionario	0.99
------------------------------------	-------------

Se muestra, que los tres expertos consultados coinciden en manifestar un acuerdo con respecto a las preguntas que se formulan, alcanzan un coeficiente de V de Aiken de 99%, lo que indica que reúne evidencias de validez de contenido.

Anexo 6. Carta de autorización

Anexo: autorización de aplicación del instrumento

HOSPITAL I LA ESPERANZA
Jr. Lima N° 700, Trujillo – La Esperanza



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Trujillo, 20 de Setiembre de 2023

Oficio N°001-2023

Dra. Maria Elena Gamarra Sánchez

Coordinadora de la Escuela de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Trujillo

Presente.-

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a UD. a través del presente documento, para expresarle nuestro cordial saludo a nombre del Hospital I La Esperanza. Y a la vez manifestarle que el establecimiento autoriza a las estudiantes del X ciclo de la escuela de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo; Zavaleta Moreno Harden Lisbet y Arteaga Contreras Fany, realicen la aplicación de su proyecto de investigación titulado “Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023”. En los ambientes del Hospital I La Esperanza para la aplicación de su material de recopilación de datos, en el tiempo de ser necesario.

Atentamente.

Mg. Victor Manuel Paredes Perez

COORDINADOR DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
Hospital I La Esperanza
EsSalud

Anexo 7. Prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Cuidado humanizado	0.344	74	0.000
Satisfacción del paciente	0.329	74	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En la tabla presente vemos que en la prueba de normalidad con muestras mayores a 50 se trabajó con Kolmogorov Smirnov y los resultados muestran que en ambas variables: cuidado humanizada y satisfacción de los pacientes se obtuvo un valor de significancia de 0.000, donde $p=0 < 0.05$, es decir, no siguen una distribución normal. Esto significa que no se pueden utilizar métodos estadísticos paramétricos que suponen una distribución normal de los datos. En su lugar, se debe utilizar un método estadístico no paramétrico que no se base en este supuesto y utilice el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Anexo 8. Consentimiento informado



Consentimiento Informado (*)

Título de investigación: Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023.

Investigadoras: Arteaga Contreras, Fany
Zavaleta Moreno, Harden Lisbet

Propósito del estudio: Le invitamos a participar en la investigación titulada “Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023.”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de PREGRADO de la carrera profesional de ENFERMERIA, de la Universidad César Vallejo del campus TRUJILLO aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA LA ESPERANZA.

Describir el impacto del problema de la investigación: Una institución de salud pública La Esperanza en el área de hospitalización llegan pacientes de emergencia para su hospitalización respectiva, por diferentes enfermedades tales como diabetes, infecciones del tracto urinario, enfermedades respiratorias, gestantes o pacientes con heridas gangrena. Sin embargo, se ha presenciado una gran demanda de pacientes hospitalizados, generando sobrecarga laboral en el personal de enfermería afectando en muchas ocasiones el cuidado humanizado. En emergencia se encuentran usuarios de diversas patologías, y de acuerdo a su presentación clínica, son derivados a las diferentes áreas existentes del hospital para la atención hospitalaria y el tratamiento requerido, por lo que el personal de enfermería tiene como labor principal calidad a los cuidados hacia el paciente asegurando una óptima atención durante su estancia.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará dos encuestas donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del área de medicina de la institución de salud La Esperanza. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Usted puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va



aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con las Investigadoras Arteaga Contreras, Fany, email: farteagac@ucvvirtual.edu.pe , por otra parte Zavaleta Moreno, Harden Lisbet, email: hzavaletare6@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mg. Caipo Chu, Luisa Leyla, email: lcaipoc@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:



Anexo 9. Constancia de traducción

This document has been translated by the Translation and Interpreting Service of Cesar Vallejo University and it has been revised by the native speaker of English: Mark Stables.



Dr. Ana Gonzales Castañeda
Professor of the School of
Translation and Interpreting

Anexo 10. Dictamen del Comité de ética



DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

N° 0178

El que suscribe, presidente del Comité de Ética de la Escuela de Enfermería:
Dra. Cecilia

Guevara Sánchez, deja constancia que el Proyecto de Investigación Titulado: "Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública, La Esperanza, 2023.

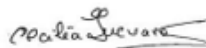
Presentado por las autoras:

Arteaga Contreras, Fany (orcid.org/0000-0002-0747-0422)

Zavaleta Moreno, Harden Lisbet (<https://orcid.org/0000-0003-1079-162X>)

Ha sido evaluado y aprobado, determinándose la continuidad del proyecto de investigación y cuenta con el dictamen: Favorable (X) Observado ()
Desfavorable ()

Trujillo, 16 de noviembre de 2023.



Dra. Cecilia Guevara Sánchez
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Programa Académico de Enfermería.

Anexo 11. Reporte Turnitin

Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública 11-12-23 TNT (1).pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

20% INDICE DE SIMILITUD	19% FUENTES DE INTERNET	3% PUBLICACIONES	4% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	inba.info Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.ecci.edu.co Fuente de Internet	<1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
8	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%