



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario en  
el servicio de medicina del hospital Félix Mayorca Soto, Tarma  
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Huaman Condor, Yanet Pilar (ORCID: 0000-0003-3324-4274)

**ASESOR:**

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico de todo corazón esta tesis a mi papá Maximo Huaman Ulloa por haberme forjado como la persona que soy ahora; a mis hermanos y novio quienes me apoyan en ser mejor persona.

## **Agradecimientos**

Agradezco mucho a la institución donde laboro y servicio de medicina, pues ahí logré consolidar mis conocimientos para la presente investigación; asimismo a mi asesor a quien gracias a su dedicación pude sacar adelante la tesis.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficas figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Distribución de frecuencia de Cuidado humanizado del enfermero y sus dimensiones	20
Tabla 2.	Distribución de frecuencia de Satisfacción del usuario y sus dimensiones	22
Tabla 3.	Correlación de las variables Cuidado humanizado del enfermero y Satisfacción del usuario	23
Tabla 4.	Correlación de la variable Satisfacción del usuario y la dimensión Dar apoyo emocional	24
Tabla 5.	Correlación de la variable Satisfacción del usuario y la dimensión Dar apoyo físico	25
Tabla 6.	Correlación de la variable Satisfacción del usuario y la dimensión Empatía	26
Tabla 7.	Correlación de la variable Satisfacción del usuario y la dimensión Cualidades del hacer del enfermero	27
Tabla 8.	Correlación de la variable Satisfacción del usuario y la dimensión Productividad	28
Tabla 9.	Correlación de la variable Satisfacción del usuario y la dimensión Priorizar al ser cuidado	29

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Esquema del diseño de investigación	14

## Resumen

Esta investigación buscó establecer la relación que existe entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto ubicado en Tarma durante el periodo 2021. En cuanto a la metodología, se aplicó un diseño no experimental de alcance descriptivo-correlacional cuyo corte fue transversal. Respecto a la población conformada por los usuarios que fueron atendidos en el servicio de medicina cuyo promedio fueron 200 personas, de las cuales se consideró solamente a 132, pues se aplicó un muestreo probabilístico de tipo aleatorizada para la aplicación de los instrumentos. Así, para el recojo de información se utilizaron dos instrumentos elaborados por la investigadora en base a las variables y dimensiones. Estos se aplicaron como cuestionarios y midieron el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos demostraron el empleo de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis de la investigación. Por todo ello, se concluyó que el p valor ( $0.000 < 0.01$ ), logró rechazar la hipótesis nula, es decir, existe una relación altamente significativa entre las variables de investigación, es decir, entre el cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** cuidado humanizado, enfermero, satisfacción, servicio de medicina, hospital.

## **Abstract**

This research sought to establish the relationship between the nurse's humanized care and user satisfaction in the medical service of the Félix Mayorca Soto Hospital located in Tarma during the period 2021. Regarding the methodology, a non-experimental design of descriptive-correlational scope was applied with a cross-sectional cut. Regarding the population, which consisted of the users who were attended in the medical service, whose average number was 200 people, of which only 132 were considered, since a probabilistic randomized sampling was applied for the application of the instruments. Thus, two instruments elaborated by the researcher based on the variables and dimensions were used to collect information. These were applied as questionnaires and measured the nurse's humanized care and the user's satisfaction. The results obtained showed the use of the nonparametric Spearman's Rho test used to contrast the research hypothesis. Therefore, it was concluded that the p value ( $0.000 < 0.01$ ), managed to reject the null hypothesis, i.e., there is a highly significant relationship between the research variables, i.e., between humanized nursing care and user satisfaction.

**Key words:** humanized care, nurse, satisfaction, medical service, hospital.



## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, la labor del personal de enfermería ha sido notorio e importante para mitigar los efectos causados por esta pandemia, pero ello no solo es de ahora, sino que este desempeño en la mejora de salud en tiempos de crisis viene desde la existencia de Florencia Nightingale quien dio las bases de la enfermería como profesión, asimismo han sido protagonistas frente a diversas pandemias que se enfrentó la especie humana (Lahite-Savón, 2020). Esta realidad que vivimos ha resaltado la importancia de la profesión de enfermería, por lo que en el 2020 para reconocer al trabajo que realizan el personal de enfermería y los 200 años del natalicio de Florence Nightingale (1820-1910), la Organización Mundial de la Salud (OMS) nombra el Año de la enfermera y la partera (Vega, 2020). Asimismo, se sabe que la salud es un derecho indispensable de los seres humanos, pero esta solo es posible con el ejercicio de profesionales en este campo, de manera particular el personal de enfermería, quienes en su labor al margen del profesionalismo deben estar con los implementos, equipos e instrumentos adecuados para su labor.

En Sudamérica, actualmente existen alrededor de 8.4 millones de personal de enfermería en ejercicio profesional, y como tal tienen la función de cuidar a los usuarios como seres humanos porque esa es la esencia de la profesión, asumiendo su rol no solo en la enfermedad propiamente dicha sino en el sentir del ser humano que la padece (Carreto-Cordero et al., 2021). A pesar de la labor importante del enfermero, también ésta ha sido cuestionada antes de la pandemia y en el contexto actual, ya que como sostiene Díaz-Rodríguez et al. (2020) la labor que realizan es deficiente tanto en la formación asimismo como en el ejercicio profesional, porque aún persiste un enfoque del modelo biomédico donde centra el cuidado se centra más en el procedimiento más no en la persona, desvirtuando la visión y misión humanista y holista del profesional de enfermería. Y, por otro lado, el personal de enfermería en este contexto también ha desarrollado acciones necesarias e importantes para el cuidado de los pacientes, y ello cobra más importancia aún porque debe proveer la atención y los cuidados para salvar vidas y apoyar emocionalmente para reducir el sufrimiento, asimismo educar en salud a los pacientes y los familiares de éstos (Lahite-Savón, 2020).

En el contexto del Perú, la distribución del personal de enfermería no se encuentra distribuidos equitativamente ya que se tiene menos de un enfermero para 1000 habitantes en promedio, comparando con otros países, como, por ejemplo, Canadá y Estados Unidos quienes por cada 1000 habitantes hay 10 u 11 enfermeros. Es por ello por lo que la OMS teniendo en cuenta los Objetivos del Desarrollo Sostenible al año 2030 hace el llamado a que los gobiernos de cada país deben invertir en ello para revertir la problemática y al menos garantizar una salud asequible a los usuarios (Peralta et al., 2021). Por otro lado, la atención brindada a los usuarios del sector salud en algunos casos es cuestionada, lo que nos da a entender que este sector en el Perú no ha logrado abastecer el servicio con eficacia y objetividad en un 100%, en una investigación realizada por Hernández-Vásquez et al. (2019) se menciona que en los últimos 12 meses que se atendió en algún establecimiento de salud del MINSA, el 74.3% de usuarios señalan que dicha atención fue entre “bueno y muy bueno”. Asimismo, en el análisis por regiones, se observa que en las regiones donde los usuarios indican menores porcentajes de satisfacción son: Madres de Dios (65.3%), Tacna (63.4%), Ica (58.4%) y Cuzco (56.7%); y las regiones donde los usuarios señalan un mayor porcentaje de satisfacción son Huánuco (85.1%), Loreto (87.1%), Cajamarca (89%) y Amazonas (89.3%).

Asimismo, en la región Junín y en Tarma, el actual contexto de emergencia sanitaria que se atraviesa producto por el COVID-19, evidenció problemas en diferentes sectores de la actividad humana, en especial el sector Salud, que pese a las fortalezas y limitaciones de diversa índole ha enfrentado (y continua aún) los estragos de esta pandemia. Tal es así que los funcionarios del Ministerio de Salud (MINSA) y el personal que pertenece a este sector están haciendo su mejor esfuerzo para contrarrestar, ahora no solo los efectos causados por el COVID-19, sino también las enfermedades que ya se tenía, y es en esta situación donde la labor del profesional de enfermería también se ha visto envuelta en situaciones que tenga que ver con su actuar ya que se evidenció en algunos casos quejas de los usuarios en la atención recibida y en otros casos reconocimiento de la sociedad por su labor. Lo mencionado también es el efecto de los lineamientos de política de salud pública, así como también de manejo presupuestal para la atención a los usuarios de acuerdo al ratio de población.

En base a lo mencionado, en el estudio se asume conceptualmente que el cuidado va más allá que un simple procedimiento de cumplir con la atención del turno, sino de comprender que es una interrelación con el otro, y en ello se comparten lazos de emoción y sentimientos (Poblete y Valenzuela, 2007), y ello se denomina cuidado humanizado. Asimismo, para la realización del cuidado humanizado, Cruz (2020) considera que deben coexistir al menos cinco atributos principales, las cuales son: el enfoque holístico, comunicación, sujeto del cuidado, relación profesional-usuario y el ser humano. Además, los resultados mostrados en el párrafo anterior indican que aún está pendiente cumplir con una atención adecuada a los usuarios del MINSA y por tal motivo queda tarea pendiente para dicha mejora. Respecto a la satisfacción, Álvarez et al. (2012, p. 71) lo define como la existencia de la distancia entre la expectativa que tiene el usuario de la atención que recibirá con el que realmente recibió.

Teniendo en cuenta lo mencionado, surge la necesidad de estudiar la percepción que tienen los usuarios del Hospital Félix Mayorca Soto de la provincia de Tarma en cuanto al cuidado humanizado que realiza el enfermero y la satisfacción sobre la atención recibida, por tal motivo surge la pregunta principal: ¿Existe relación entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021? Las preguntas específicas del estudio: a) ¿Existe relación significativa entre dar apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?; b) ¿Existe relación significativa entre dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?; c) ¿Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?; d) ¿Existe relación significativa entre cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?; e) ¿Existe relación significativa entre proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?; f) ¿Existe relación significativa entre priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?

El estudio se justifica de manera teórica porque la información recolectada

permitirá confirmar y ampliar los postulados de la teoría del cuidado humanizado propuesto por Jean Watson, asimismo la herramienta SERVQUAL (*Quality Service*) propuesto por el MINSA previa revisión bibliográfica. Por otro lado, en cuanto a la justificación práctica, el estudio que se realiza permitirá hacer un diagnóstico acerca de cómo perciben los usuarios frente a la atención recibida por los enfermeros y si estos efectivamente dan un cuidado humanizado, asimismo si estas dos variables se relacionan, ello servirá para que se propongan estrategias de mejora o fortalecimiento dentro del área de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto. Y respecto a la justificación social, los hallazgos de la investigación servirán para identificar el nivel de satisfacción del usuario y en base a ello proponer alternativas de mejora desde los órganos directivos del hospital, asimismo servirá para ver el tipo de atención que realiza el personal de enfermería y estos debe revertirse en mejora de ello para el beneficio de la población tarmaña.

Para lograr ello, el objetivo general del estudio: Establecer la relación que existe entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021. Y los objetivos específicos: a) Establecer la relación que existe entre dar apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; b) Establecer la relación que existe entre dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; c) Establecer la relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; d) Establecer la relación que existe entre cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; e) Establecer la relación que existe entre proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; f) Establecer la relación que existe entre priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

Y la hipótesis principal a contrastar: Existe relación significativa entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021. Y las hipótesis específicas del estudio: a) Existe relación significativa entre apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021;

b) Existe relación significativa entre dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; c) Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; d) Existe relación significativa entre cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; e) Existe relación significativa entre proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021; f) Existe relación significativa entre priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes de carácter internacional se encontró diversos estudios, entre ellas se cuenta con el de Malpica (2017) quien realizó un estudio para describir la percepción del paciente con una patología de tipo oncológica sobre el cuidado humanizado. Participaron en estudio 80 pacientes hospitalizados. Al final se concluye señalando que el personal que trabaja en el servicio de enfermería realiza un cuidado humanizado y dentro de ello se tiene en consideración al paciente a la individualidad del paciente, además encontraron que dicho cuidado se basa en el conocimiento práctico y científico orientado a otorgar un servicio de calidad en el cuidado, también brindan un cuidado respetuoso, honesto e integral, por tanto lo mencionado hace que los pacientes perciban de manera satisfactoria este tipo de cuidado en sus diferentes etapas durante la enfermedad y de esa manera se cumple uno de los fines primordiales de esta disciplina.

Delgado (2018) abordó un estudio sobre la relación entre los aspectos psicológicos, socioculturales y personales, y la satisfacción de la persona hospitalizada y su relación con el cuidado del enfermero durante su periodo de internamiento. La muestra del estudio fue de 217 pacientes hospitalizados. El resultado a la que arribó fue que el paciente en un promedio de 81.72 se siente satisfecho con dicho cuidado, y cuando comparó por sexo encontró diferencia significativa ( $U = 3102.50$ ,  $p = .117$ ) y no encontró diferencia significativa en cuanto al manejo de síntomas ( $U = 4221.50$ ,  $p = .562$ ). Al analizar la relación de la variable en estudio con los factores no encontró relación significativa. Al final del trabajo concluye existe relación del estado de salud percibido con las dimensiones "Vitalidad" y "Salud general" con las subescalas "Accesibilidad" y "Mantiene relación de confianza" ( $r_s = .158$ ,  $p = .020$  y  $r_s = -.147$ ,  $p = .031$ ) respectivamente.

Monje et al. (2018) en su estudio abordó el cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en un centro de salud. Los participantes fueron en total fueron 171. Los resultados muestran que el 86% señala que siempre recibe trato humanizado y las cualidades que destacan los enfermeros según los pacientes son en relación con la categoría "Cualidades del hacer". También se halló que no existió asociación entre las variables sociodemográficas y la percepción de trato humanizado. En la conclusión, el

personal que trabaja en el servicio de enfermería respeta la dignidad humana en el cuidado correspondiente.

Joven y Guáqueta (2019) en su estudio estudiaron la percepción del paciente adulto sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en un hospital ubicado en Colombia. Por ello, se aplicó como instrumento una encuesta a 55 pacientes. Así, los resultados hallaron que el 83.39% de los pacientes percibió un cuidado humanizado global adecuado. En la dimensión “priorizar el sujeto de cuidado”, los pacientes expresaron en el 60%, siempre; 14%, casi siempre; 22%, algunas veces y 4%, nunca. Respecto a la “apertura a la comunicación para proporcionar educación en salud a la persona” se expresó 42%, siempre; 24%, casi siempre; 25%, algunas veces y 9%, nunca. Y en las “cualidades del hacer de enfermería” se expresó 27%, siempre; 35%, casi siempre; 24%, algunas veces y 14%, nunca según estos comportamientos. Por ello, al finalizar se concluyó que globalmente los cuidados se percibieron como buenos y el cuidado humanizado fue adecuado dentro del hospital.

Rojas y Ariza (2019) propusieron como objetivo analizar el cuidado humanizado y su relación con la formación del técnico de enfermería en la ciudad de Cúcuta- Norte. Así, estos autores señalaron y destacaron una interpretación de la relación paciente con la enfermera mediante el cuidado humanizado, considerando si la formación académica influye durante el tratamiento con el paciente. La muestra fue determinada por conveniencia y de manera aleatoria, cuya metodología fue hermenéutica interpretativa y utilizada en tres momentos, por lo que dio como resultado una propuesta pedagógica para su posterior aplicación en el centro de salud o afiliados.

Y en el contexto nacional se encontró estudios como el de Fernández (2018) quien realizó un estudio sobre cuidado humanizado y satisfacción de la persona enferma dentro de un servicio de emergencia. La muestra lo conformaron 90 pacientes. En el estudio el autor concluye que el 76% de personas enfermas perciben un cuidado humanizado de nivel regular y un 70% percibe la satisfacción de manera parcial. Y en cuanto a la relación de las dos variables señala que el cuidado humanizado percibido tuvo relación directa y significativa con la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el recinto hospitalario.

Gómez (2018) identificó en su investigación el cuidado humanizado del

servicio de enfermería un hospital en Chiclayo desde la percepción del paciente, participaron en la investigación una muestra de 30. Los resultados muestran que los encuestados en un 6.7% menciona que nunca percibieron un cuidado humanizado, un 3.3% señala que algunas veces nomás se percibió, un 26.7% indica que casi siempre se percibe y un 63.3% menciona que siempre se percibe este tipo de cuidado. Además, se observa que un 76.3% señalan que dentro de este tipo de cuidado se prioriza “los sentimientos del paciente”, un 73.3% percibe en la categoría de “cualidades del hacer” y un 53.3% percibe la categoría “disponibilidad para la atención”.

Quicaño (2018) evaluó la calidad del cuidado de enfermería en dos dimensiones que configura como el trato humano y el cuidado asistencial, a fin de generar satisfacción entre las personas. Participaron en el estudio 43 personas y 8 enfermeras. Así, los resultados muestran que la intervención ha modificado de manera significativa el cuidado humanizado en las dos dimensiones estudiadas, la primera dimensión se tiene un 12.5% antes y un 85% después, y la segunda dimensión presenta un 37.5% antes y un 100% después. Al finalizar el estudio se concluye que es importante siempre la motivación en el trato humanizado ya que solo ello permitirá alcanzar la excelencia en esta área del conocimiento.

Ramírez (2020) investigó el cuidado humanizado del servicio de hospitalización y la satisfacción del usuario de un hospital en la ciudad de Trujillo. En la investigación participaron 50 usuarios y al culminar el estudio se evidencia que el 78% de usuarios señalan que en el servicio de hospitalización el cuidado humanizado y la satisfacción son de un nivel bueno, además que se encontró que entre las dos variables estudiadas hay una relación positiva y significativa.

Cevallos (2020) analizó la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de las pacientes atendidas en un hospital. Este estudio tuvo como objetivo relacionar las dos variables en mención, para el recojo de datos participaron 90 mujeres quienes se atendieron durante un mes en promedio. El resultado de la investigación evidenció la relación entre la percepción del cuidado humanizado y sus dimensiones tuvo un nivel alto y ello es representado por un buen ambiente, calidad y calidez, confianza, respeto y sobre todo un buen trato, además en el análisis descriptivo el 72.22% señalan entre las dos variables hay un nivel alto, asimismo se encontró un nivel de correlación alta y de manera significativa. Se



concluye señalando que existe un elevado grado de satisfacción y calidad respecto a la atención recibido de parte del personal.

En cuanto a la variable cuidado humanizado, se tomó en consideración a la filosofía y teoría del cuidado transpersonal del autor Watson, la cual dentro del campo de la enfermería es considerado como una filosofía, una teoría, un marco conceptual entre otros inherentes a direccionar un cuidado centrado el ser humano. Para esta propuesta Watson recibió influencia de diversos filósofos, psicólogos entre otros intelectuales de occidente y oriente. En base a lo señalado, Watson considera que se debe unir la ciencia con las humanidades, ya que esta última hace que la mente sea más abierta y, por tanto, se mejora las habilidades de pensamiento, y solo así el profesional de enfermería realizaría la labor del cuidado teniendo en consideración la relación mente-cuerpo-espíritu (Jesse, 2011).

Para Watson la palabra *nurse* (enfermería) es un nombre a la vez un verbo, y a partir de ello considera que la enfermería es filosofía, pensamiento, conocimiento, valores, compromiso y acción con un tinte de pasión. Además, esta profesión desde la teoría de Watson considera que no solo se realice tareas, técnicas y procedimientos, sino, deben ir más allá que lo mencionado, lo que implica que la relación enfermero-paciente esté inmerso en un cuidado transpersonal, y lo mencionado está relacionado con los factores de cuidado que permiten que el paciente logre o mantiene su salud o muere en paz (Jesse, 2011).

Bajo la premisa de Watson queda sentada las bases para que la atención humana en los establecimientos de salud se entienda que deban ser tratados como seres humanos mas no como objetos, y estos se puede lograr desde la formación de esta profesión, para lo cual es en este contexto donde se deba incorporar un conocimiento integral de diversas disciplinas e integrar estas con las ciencias, artes y humanidades (Jesse, 2011).

En cuanto a la conceptualización de la variable cuidado humanizado, se asume que el “cuidado” como categoría conceptual ha estado presente durante la historia de la humanidad y nos ha permitido la subsistencia como especie, y si bien es cierto que su existencia ha sido de manera global, cada cultura ha generado diferentes formas de abordarla, y bajo este criterio, a pesar de la predominancia de la racionalidad técnica que ha prevalecido en los sistemas de salud ha estado latente de manera oculta. Es por eso por lo que el cuidado humano es una razón

moral para el profesional de enfermería, por ello toma en cuenta la reciprocidad con la finalidad que se logre ayudar al paciente en su recuperación, por tal motivo no solo basta tener conocimientos (científicos, académicos y clínicos); sino también en el área humanitario y, sobre todo, moral (Poblete y Valenzuela, 2007).

El cuidado humanizado, es el cuidado integral (individuo, familia y colectividad) teniendo en cuenta que los demás son iguales a mí, y como tal se toma en consideración las necesidades de cuidado que necesita el usuario, así como las respuestas a ella para apoyarlos en la recuperación de su salud, y para lo cual es imprescindible una comunicación asertiva y efectiva (Espinosa et al, 2015). Asimismo, el cuidado humanizado no necesariamente es el buen trato, tener empatía, trato digno, etc., más sino presenta una perspectiva más amplia que implica una reflexión constante de la práctica de la enfermería donde la humanización está por encima de las normas. Esto conlleva a la práctica de los saberes (saber saber, saber hacer, saber ser), manejo de emociones, autoconocimiento, entender y conocer el concepto del otro, asimismo entender desde la interacción mente, cuerpo y espíritu (Cruz, 2020).

Las dimensiones del cuidado humanizado del enfermero son de acuerdo con Monje et al. (2018) las cuales son: (a) Dar apoyo emocional, que consiste en realizar acciones más allá del contacto físico, conlleva a tener en consideración la individualidad de cada persona atendida para poner en práctica la capacidad de escucha para generar confianza y amor, lo que conlleva a que dicha persona perciba preocupación y disponibilidad del enfermero en cuanto a su salud. (b) Dar apoyo físico, implica cuidados que se realiza en relación con el contacto físico con la persona atendida, lo que conlleva a que el cuidado sea sutil, delicado, sencillo y sobre todo significativo, para que se sienta cómodo en el cuidado y que perciba que el dolor de su enfermedad está siendo manejado teniendo en cuenta su dignidad como persona. (c) Empatía, está relacionado al cuidado que el enfermero realiza teniendo en cuenta que la otra persona es como él (ella), de modo que le permita comprenderse a sí mismo, para ello debe estar presente acciones como el apoyo cuando la persona cuidada muestra sus sentimientos y emociones, el diálogo, la comprensión, la escucha activa, entre otros que permita respeto y proximidad. (d) Cualidades del hacer enfermero, esta dimensión está orientada a las cualidades con la que cuenta el enfermero en su ejercicio profesional, siendo estas:

compromiso, responsabilidad, abogacía, educación adecuada y necesaria para potenciar y promover el autocuidado, explicación anticipada de los cuidados, identificación de las necesidades de cuidado, trato cordial y disponibilidad para el otro. (e) Proactividad, consiste en tener disposición hacia la persona cuidada para otorgar información pertinente, clara y oportuna sobre su salud, asimismo esa disposición debe extenderse hacia la familia de modo que permita tomar decisiones de dicho cuidado. También implica que la información debe ser remitida en un lenguaje coloquial de modo que se entienda las orientaciones y procedimientos para la recuperación del paciente. (f) Priorizar al ser cuidado, este aspecto se entiende como el proceso de hacerle sentir al usuario como un ser humano y como tal es identificado con su nombre, en la cual está presente el respeto a su intimidad, a sus valores, a sus creencias e ideologías, a su forma de expresión, y a sus decisiones.

En cuanto a la variable denominada “satisfacción del usuario”, se origina desde considerada como la categoría calidad de servicio; ya que solo a través de un servicio realizado puede ser posible la satisfacción o no de ello, por esa razón la teoría en la cual se sustenta esta variable se enmarca en la vertiente norteamericana de la calidad de servicio conocida como el Modelo de las Brechas sobre la Calidad del Servicio (*servqual – service quality*) que fue desarrollado por el principal investigador Parasuraman (1985) en conjunto con sus colaboradores. Este modelo teórico considera como aspecto central la limitante entre el paciente y el enfermero que consiste en la diferencia entre las expectativas y la percepción propiamente del servicio recibido en el área de salud. Y los resultados de esa diferencia debe servir para cerrar esa brecha que se enmarca entre lo esperado y recibido (Mora 2011). Además, el Ministerio de Salud (MINSa) ha analizado este modelo teórico en el contexto de la salud, esta se concibe como la diferencia entre las expectativas que tienen los usuarios de los servicios de salud (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y la percepción que tienen en cuanto a los servicios que recibieron (MINSa, 2011).

Respecto a la conceptualización de la variable conocida como “satisfacción del usuario”, en primera instancia se define la satisfacción, luego la categoría usuario y posteriormente ambas. En cuanto a la satisfacción, según Velandia et al. (2007) consideran que es un fenómeno de carácter subjetivo y que, para su

existencia, que podría ser de satisfacción o insatisfacción, hay una intención de la otra que causa ello. Así también, Mora (2011) considera a la satisfacción como la respuesta que surge por parte de la persona producto (pueden ser producto o servicio) de un contexto determinado donde se interactuó de acuerdo con circunstancias determinadas (después de consumido el producto o de la experiencia del servicio), asimismo enfatiza que en la satisfacción están presentes componentes emocionales, cognitivos y comportamentales.

Por otro lado, es necesario mencionar que los términos “Usuario” y “Cliente” son usados en áreas de salud y servicios sociales y hacen referencia a la persona que presenta algún malestar o presenta alguna dolencia y como tal tiene derecho a su atención en salud. En función a lo mencionado se entiende como usuario a la persona que recibe servicios de atención médica o de otro profesional de la salud (en el caso del estudio se enmarca en la atención que brinda el enfermero), y como ser humano tiene el derecho de la atención y a la salud, asimismo producto de las recomendaciones médicas y del cuidado de la enfermedad tiene derecho a estar ausente en sus actividades laborales o responsabilidad que tenga (Velandia et al, 2007).

Asimismo, respecto a la satisfacción del usuario en el contexto de salud, Kaushal (2016, citado por Canzio, 2019) señala que es la percepción que tiene el paciente respecto a todo el personal que participó en su atención de salud, ya que esta percepción permitirá ver la satisfacción general por parte del usuario. El paciente percibirá una satisfacción positiva cuando el profesionalismo, la asequibilidad, la accesibilidad y la prontitud han estado presente durante la atención de servicios de salud. Asimismo, Hurtado et al. (2020) consideran que la satisfacción es comparar la expectativa del usuario y la experiencia que vivió respecto desempeño de los profesionales de salud y también de la calidad del sistema de salud, y si las expectativas que tiene el usuario no se lograron cumplir conlleva a la insatisfacción y como consecuencia de esta, el usuario puede abandonar el tratamiento perjudicando su salud o en su defecto buscar atención en clínicas de carácter privado siempre en cuando tengas las posibilidades económicas. También los autores señalan que el grado de satisfacción también está relacionado con el tipo de servicio, equipos, medicamentos, infraestructura, entre otros. Por otro lado, Fariño et al. (2018) menciona que en los centros

sanitarios debe primar características óptimas de atención, paciencia, cortesía, rapidez, respeto, protección a la privacidad y efectividad; asimismo se deben tener en cuenta la personalidad de los que brindan el servicio en el momento de la atención.

Además, las dimensiones de la variable “satisfacción del usuario” están comprendidas en base a lo desarrollado por Sepúlveda et al. (2016) quienes tomando como premisa el CARE-Q (*Caring Assessment Instrument*) consideran los siguientes: (a) Accesibilidad, consiste en la predisposición del enfermero para el cuidado y apoyo al paciente de manera oportuna. (b) Explica y facilita, consiste en brindar información sencilla al usuario para que comprenda el proceso de su enfermedad, el tratamiento a seguir y el proceso de recuperación. (c) Confort, se refiere a la percepción que tiene el usuario respecto al entorno adecuado para su recuperación de modo que se sienta animado en este proceso. (d) Se anticipa, implica la planificación anticipada de procesos y procedimientos con el propósito de prevenir alguna complicación en la salud del usuario, asimismo contempla la evaluación del cuidado. (e) Mantiene relación de confianza, consiste en generar lazos de confianza con la finalidad de que el usuario sienta seguridad, serenidad y confianza y como efecto de ello su pronta recuperación. (f) Monitorea y hace seguimiento, implica conocimiento científico y técnico de los procedimientos que se realiza en la atención al usuario.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### Tipo de investigación:

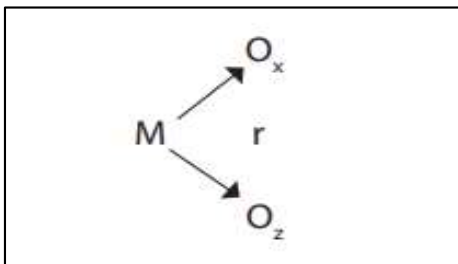
Según su propósito fue básico porque se fundamenta en la recolección de datos sin priorizar la aplicación de resultados de manera inmediata (Parreño, 2016).

##### Diseño de investigación:

Se comprendió como no experimental, porque no se manipuló variables y en lugar de ello se observó las variables en su contexto natural para su posterior análisis. Dentro de ello se utilizó el transversal correlacional que consiste en establecer relaciones de las variables de estudio un determinando momento (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación*



Donde:

O<sub>x</sub>: Variable 1: Cuidado humanizado del enfermero

O<sub>y</sub>: Variable 2: Satisfacción del usuario

r: relación entre las variables

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable independiente: Cuidado humanizado del enfermero

##### Definición conceptual:

Consiste en el cuidado integral (individuo, familia y colectividad) teniendo en cuenta que los demás son iguales a mí, y como tal se toma en consideración las necesidades de cuidado que necesita el usuario, así como las respuestas a ella para apoyarlos en la recuperación de su salud, y para lo cual es imprescindible una

comunicación asertiva y efectiva (Espinosa et al, 2015).

### **Definición operacional:**

La variable cuidado humanizado del enfermero se midió con el instrumento diseñado por Rivera y Triana (2007) y adaptado por Monje et al. (2018). El instrumento cuenta con 24 ítem distribuidos en seis dimensiones: dar apoyo emocional, dar apoyo físico, empatía, cualidades del hacer del enfermero, proactividad, priorizar al ser cuidado. El tipo de variable según su medición es ordinal y la escala del instrumento es: nunca, algunas veces, casi siempre y siempre (Ver Anexo 4).

### **Indicadores**

Los indicadores considerados para el presente estudio fueron Creación de lazos de confianza otorgando un sentimiento de significancia y compañía; Contacto físico respetuoso, mediante tacto, miradas y favoreciendo confort y el alivio del dolor; Escucha activa, acompañamiento y sentimientos de comprensión frente a enfermedad; Trato digno, disponibilidad, respeto, utilizando estrategias que promuevan e incentiven el autocuidado; Disponibilidad hacia el otro para darle la información oportuna, clara y suficiente; Capacidad de reconocer las necesidades del paciente, respetando creencias y valores.

### **Escala de medición**

La medición de la variable se realizó mediante una escala ordinal (Ver Anexo 4).

### **Variable dependiente: Satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual:**

Es la percepción que tiene el usuario en cuanto a los servicios de atención de salud que recibió, ello implica la experiencia que vivió respecto al desempeño profesional del personal de salud que estuvo en su cuidado y recuperación. Asimismo, también está relacionado a la calidad del sistema de salud: servicio, equipos, medicamentos, infraestructura, entre otros (Canzio, 2019; Hurtado et al. 2020).

### **Definición operacional:**

La variable satisfacción del usuario se midió con el instrumento diseñado por Larson y Ferketich (1981) y traducido al idioma español por Sepúlveda (2009). El instrumento cuenta con 30 ítem distribuidos en seis dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. El tipo de variable según su medición es ordinal y la escala del instrumento es: nunca, a veces, casi siempre y siempre (Ver Anexo 4).

### **Indicadores**

Como indicadores se consideró Predisposición del enfermero para el cuidado y apoyo al paciente de manera oportuna; Brindar información sencilla para la comprensión del proceso de la enfermedad, tratamiento a seguir y el proceso de recuperación; Percepción que tiene el usuario respecto al entorno adecuado para su recuperación; Planificación anticipada de procesos y procedimientos para prevenir alguna complicación, asimismo contempla la evaluación del cuidado; Generación de lazos de confianza para transmitir seguridad, serenidad y confianza; Manejo de conocimiento científico y técnico en los procedimientos realizados.

### **Escala de medición**

La medición de la variable se realizó a través de una escala ordinal (Ver Anexo 4).

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Se debe entender como el grupo o conjunto de las unidades de observación, es decir, de todos los elementos que conforman el estudio que se va a realizar (Parreño, 2016).

La población estuvo conformada por los usuarios que fueron atendidos en el servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto de la provincia de Tarma, el promedio mensual de usuarios atendidos en el área en mención es de 200.

- **Criterios de inclusión**

Se consideró a todos los pacientes del servicio de medicina que se encuentren hospitalizado y que haya permanecido en el servicio por más de 24 horas.



- **Criterios de exclusión**

Los pacientes que tienen una permanencia menor de 24 horas.

### **Muestra**

La muestra según Parreño (2016) es un subgrupo o parte de la población, la cual fue extraído por un procedimiento técnico.

La muestra lo conformaron 132 usuarios que fueron atendidos en el servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, en la provincia de Tarma durante el periodo de un mes. Además, para la obtención del tamaño de la muestra en este estudio, se utilizó la fórmula y el procedimiento que se consigna en el Anexo 6.

### **Muestreo**

El muestreo fue probabilístico, que consiste cada integrante de la población tiene la probabilidad de ser parte del estudio (Pareño, 2016). En el caso del estudio los usuarios del servicio de medicina.

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

### **Técnica e instrumentos**

La técnica sirve para indagar, explorar y recolectar datos mediante preguntas y como instrumento se hizo uso del cuestionario, que consiste en recoger la información a través de ítems que correspondan a la variable de estudio (Carrasco, 2009). Se empleó la encuesta como técnica para calcular cada variable.

El instrumento de investigación fue el cuestionario que según Pareño (2016) consiste en un conjunto de preguntas de un determinado problema que se usa con la finalidad de obtener información de un grupo determinado. Para la variable 1 fue el cuestionario sobre el cuidado humanizado del enfermero la cual distribuye sus 32 ítems en 6 dimensiones: dar apoyo emocional (6 ítems), dar apoyo físico (4 ítems), empatía (4 ítems), cualidades del hacer del enfermero (8 ítems), proactividad (5 ítems), priorizar al ser cuidado (5 ítems). Y para la variable 2 fue el cuestionario sobre satisfacción del usuario que consta de 46 ítems distribuidos en 6 dimensiones: accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), confort (9 ítems), se anticipa (10 ítems), mantiene relación de confianza (9 ítems) y monitorea y hace seguimiento (8 ítems).

## **Validez**

La validez se utilizó para corroborar si el instrumento utilizado mide para lo que fue construido. La validez relacionada con el contenido consiste en el grado que el instrumento del estudio mide a las variables en estudio (Pareño, 2016). En el estudio se consideró el de juicio de expertos (Ver Anexo 7).

## **Confiabilidad**

La confiabilidad consiste en el grado en que un instrumento cuantas veces sea utilizado en una muestra de estudio arroje resultados similares (Pareño, 2016). El proceso de fiabilidad ambos instrumentos de investigación se realizó con el coeficiente de alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) en una muestra piloto de 50 usuarios. Por ende, se les aplicó estos instrumentos, donde se obtuvo como resultado, según el alfa de Cronbach, un  $\alpha=0,976$  y  $\alpha=0,987$ , correspondientes a las variables cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario respectivamente, siendo considerada una confiabilidad alta (Ver Anexo 8).

### **3.5 Procedimientos**

Para recoger de datos del estudio se inició la coordinación con las autoridades del Hospital Félix Mayorca Soto. Una vez aceptado la autorización se dio inicio el recojo de datos que estuvo planificando para el mes de octubre de 2021. La ejecución del recojo de datos se elaboraron cuestionarios escritos a los usuarios o en su defecto usaremos formularios de Google llevada a cabo por la investigadora. La aplicación de los instrumentos fue previo consentimiento informado.

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

Durante el análisis se empleó la estadística descriptiva, dentro de las tablas de frecuencia para su presentación por categorías en base a los rangos de los instrumentos, así también se hizo uso de la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis, cuyo estadístico de la prueba fue dependiendo la naturaleza de los datos obtenidos a través de la prueba de normalidad. Los datos fueron procesados con el SPSS en su versión 26.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio se realizó teniendo en consideración los aspectos señalados en el valioso y riguroso código de ética de la investigación creado por la universidad; además, de que en cada recojo de datos antes de su aplicación se leyó el consentimiento informado para la participación voluntaria por parte de los usuarios. Asimismo, todo el trabajo estuvo de acuerdo con el estilo APA (última edición) en cuanto al manejo de citas, referencias, tablas y figuras.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

A continuación, en el siguiente análisis descriptivo, se exponen los resultados hallados en relación con las variables estudiadas. Por ende, todos los datos recolectados durante la realización de las encuestas de manera virtual se procesaron en Excel y se procesaron en el SPSS en su versión 26.

En consecuencia, los resultados estadísticos que se evidencian se corroboran en las siguientes tablas que se señalan a continuación de manera correlativa:

**Tabla 1.**

*Distribución de frecuencia de cuidado humanizado del enfermero y sus dimensiones*

Cuidado humanizado del enfermero			D1. Dar apoyo emocional		D2. Dar apoyo físico		D3. Empatía		D4. Cualidades del hacer del enfermero		D5. Proactividad		D6. Priorizar al ser cuidado	
Nivel	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	16	12.1	19	14.4	20	15.1	29	22.0	27	20.5	21	15.9	16	12.1
Medio	65	49.2	62	47.0	57	43.2	46	34.8	49	37.1	60	45.5	53	40.2
Alto	51	38.6	51	38.6	55	41.7	57	43.2	56	42.4	51	38.6	63	47.7
Total	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100

*Nota.* Resultados según los datos de las encuestas.

En la tabla 1, se observa la opinión de 132 usuarios que son usuarios del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto de la provincia de Tarma, quienes indican que la variable cuidado humanizado del enfermero está en un nivel bajo con un 12.1%; el nivel medio se expresa en 49.2%, y un 38.6% indica estar en el nivel alto. Asimismo, se evidencia los resultados de la dimensión dar apoyo emocional indicaron estar en un nivel bajo con un 14.4%, un 47% señalaron un nivel medio y otro 38.6% indica estar en el nivel alto. Asimismo, se percibe en la dimensión dar apoyo físico indicaron estar en un nivel bajo con un 15.1%, un 34.8% señalaron medio, y otro 41.7% indica estar en el nivel alto. Además, se percibe en la dimensión empatía indicaron estar en un nivel bajo con un 22%, un 34.8%

señalaron un nivel medio, y otro 43.2% indica estar en el nivel alto. También se señala en la dimensión cualidades del hacer del enfermero indicaron estar en un nivel bajo con un 20.5%, un 37.1% señalaron un nivel medio, y otro 42.4% indica estar en el nivel alto. Asimismo, se señala en la dimensión Proactividad indicaron estar en un nivel bajo con un 15.9%, un 45.5% señalaron un nivel medio, y otro 38.6% indica estar en el nivel alto. Finalmente, se expresa en la dimensión priorizar al ser cuidado indicaron estar en un nivel bajo con un 12.1%, un 40.2% señalaron un nivel medio, y otro 47.7% indica estar en el nivel alto.

**Tabla 2.***Distribución de frecuencia de satisfacción del usuario y sus dimensiones*

Satisfacción del usuario			D1. Accesibilidad		D2. Explica y facilita		D3. Confort		D4. Se anticipa		D5. Mantiene relación de confianza		D6. Monitorea y hace seguimiento	
Nivel	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	19	14.4	30	22.7	4	3.0	24	18.2	20	15.2	22	16.7	24	18.2
Medio	61	46.2	49	37.1	73	55.3	61	46.2	55	41.7	58	43.9	43	32.6
Alto	52	39.4	53	40.2	55	41.7	47	35.6	57	43.2	52	39.4	65	49.2
Total	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100

*Nota.* Resultados según los datos de la encuesta.

En la tabla 2, se percibe que los resultados de opinión de los 132 usuarios que son atendidos en el servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto de la provincia de Tarma, quienes indican que la variable satisfacción del usuario está en un nivel bajo con un 14.4%, mientras que un 46.2% indica estar en un nivel medio, y un 39.4% indica estar en el nivel alto. Asimismo, se evidencia los resultados de la dimensión accesibilidad donde los usuarios indicaron estar en un nivel bajo con un 14.4%, un 46.2% indica estar en el nivel medio, y otro 39.4% indicar estar en el nivel alto. Asimismo, se percibe respecto a la dimensión explica y facilita, el 3% indica estar en el nivel bajo, mientras que un 55.3% indica estar en el nivel medio, y solo un 41.7% indica estar en un nivel alto. Además, se visualiza respecto a la dimensión confort, el 18.2% indica estar en el nivel bajo, mientras que un 46.2% indica estar en el nivel medio, y solo un 35.6% indica estar en un nivel alto. También se percibe respecto a la dimensión Se anticipa, el 15.2% indica estar en el nivel bajo, mientras que un 41.7% indica estar en el nivel medio, y solo un 43.2% indica estar en un nivel alto. además, se expresa respecto a la dimensión mantiene relación de confianza, el 16.7% indica estar en el nivel bajo, mientras que un 43.9% indica estar en el nivel medio, y solo un 39.4% indica estar en un nivel alto. Finalmente, la dimensión monitorea y hace seguimiento, el 18.2% indica estar en el nivel bajo, mientras que un 32.6% indica estar en el nivel medio, y solo un 49.2% indica estar en un nivel alto.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

Se utilizaron las pruebas no paramétricas. Las categorías ordenadas se analizaron mediante la prueba rho de Spearman.

Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

H1: Existe relación significativa entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

**Tabla 3.**

*Correlación de las variables cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario*

		V2.
		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1. Cuidado humanizado del enfermero	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		.900**
		.000
		132

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

En la tabla 3 se observan los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman la que fue empleada para la contratación de la hipótesis general planteada. Se observa que p valor = 0.000 < 0.01, lo cual rechaza la hipótesis nula y nos indica que hay una relación altamente significativa entre las variables cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente rho = 0.900\*\* el cual determina que la relación es positiva muy fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre dar apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

H1: Existe relación significativa entre dar apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

**Tabla 4.**

*Correlación de la variable Satisfacción del usuario y la dimensión Dar apoyo emocional*

		D1. Dar apoyo emocional
Rho de Spearman	V2. Satisfacción del usuario	.731**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	.000
	N	132

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

En la tabla 4 se muestra el producto de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empelada para comprobar la hipótesis específica 1 planteada. Se observa que p valor = 0.000 < 0.01, lo cual rechaza la hipótesis nula y nos presenta indicadores de que hay una relación altamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión dar apoyo emocional. Asimismo, el coeficiente rho = 0.731\*\* el cual determina que la relación es positiva considerable.



## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

H1: Existe relación significativa entre dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

**Tabla 5.**

*Correlación de la variable satisfacción del usuario y la dimensión dar apoyo físico*

		D2. Dar apoyo físico
Rho de Spearman	V2. Satisfacción del usuario	.788**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	.000
	N	132

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

En la tabla 5 es el producto de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empelada para realizar la verificación de la hipótesis específica 2 planteada. Se observa que  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.01$ , lo cual rechaza la hipótesis nula y nos indica que existe una relación altamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión dar apoyo físico. Asimismo, el coeficiente  $\rho = 0.788^{**}$  el cual determina que la relación es positiva considerable.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

H1: Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

**Tabla 6.**

*Correlación de la variable satisfacción del usuario y la dimensión empatía*

		D3. Empatía	
Rho de Spearman	V2. Satisfacción del usuario	.875**	
		Sig. (bilateral)	.000
		N	132

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

En la tabla 6 se presenta el producto de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para comprobar la hipótesis específica 3 planteada. Se observa que p valor = 0.000 < 0.01, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y nos muestra que existe una relación altamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión empatía. Asimismo, el coeficiente rho = 0.875\*\* el cual determina que la relación es positiva considerable.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

H1: Existe relación significativa entre cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

**Tabla 7.**

*Correlación de la variable satisfacción del usuario y la dimensión cualidades del hacer del enfermero.*

		D4.
		Cualidades del hacer del enfermero
Rho de Spearman	V2. Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		.905**
		.000
		132

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

En la tabla 7 se muestra el producto de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para la verificación de la hipótesis específica 4 planteada. Se observa que  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.01$ , lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula nos muestra que existe una relación altamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión cualidades del hacer del enfermero. Asimismo, el coeficiente  $\rho = 0.905^{**}$  el cual determina que la relación es positiva muy fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

H1: Existe relación significativa entre proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

**Tabla 8.**

*Correlación de la variable satisfacción del usuario y la dimensión productividad*

		D5. Proactividad	
Rho de Spearman	V2. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.875**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	132

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

En la tabla 8 se presenta el producto de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada con el fin de verificar la hipótesis específica 5 planteada. Se observa que  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.01$ , lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y nos muestra que existe una relación altamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión productividad. asimismo, el coeficiente rho = 0.875\*\* el cual determina que la relación es positiva considerable.

### Prueba de hipótesis específica 6

Ho: No Existe relación significativa entre priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

H1: Existe relación significativa entre priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.

**Tabla 9.**

*Correlación de la variable satisfacción del usuario y la dimensión priorizar al ser cuidado*

		D6. Priorizar al ser cuidado	
Rho de Spearman	V2. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.861**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	132

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

En la tabla 9 se presenta el producto de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada con el objetivo de verificar la hipótesis específica 6 planteada. Se observa que  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.01$ , lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y nos muestra una relación altamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión priorizar al ser cuidado. Asimismo, el coeficiente  $\rho = 0.861^{**}$  el cual determina que la relación es positiva considerable.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados descriptivos se halló respecto a la variable cuidado humanizado del enfermero que presentó cinco niveles de percepción: un nivel bajo con un 12.1%; el nivel medio se expresa en 49.2%, y un 38.6% indica estar en el nivel alto. Asimismo, se evidenció que los pacientes quienes indicaron que la variable satisfacción del usuario estuvo en un nivel bajo (14.4%), mientras que un 46.2% indicó que se encontraba en un nivel medio, y un 39.4%, en el nivel alto. Estos resultados se relacionan con la teoría de la variable cuidado humanizado donde se tomó en consideración a la filosofía y teoría del cuidado transpersonal de Watson, donde el estudio de Jesse (2011) señaló que el teórico recibió influencia de diversos filósofos, psicólogos entre otros intelectuales de occidente y oriente. En base a lo señalado, Watson considera que se debe unir la ciencia con las humanidades, y por tanto se mejora las habilidades de pensamiento, y solo así el profesional de enfermería realizaría la labor del cuidado teniendo en consideración la relación mente-cuerpo-espíritu. En cuanto a la variable satisfacción del usuario se origina desde la categoría calidad de servicio; ya que solo a través de un servicio realizado puede ser posible la satisfacción, por esa razón la teoría en la cual se sustenta esta variable se enmarca en la vertiente norteamericana de la calidad de servicio conocida como el modelo de las brechas sobre la calidad del servicio desarrollado por Parasuraman et al. (1985).

Así, se coincide con Monje et al. (2018) quien abordó la misma temática de estudio donde sus participantes indicaron que siempre recibe trato humanizado (86%). Asimismo, Fernández (2018) con la misma temática de estudio, encontró que el 76% de personas enfermas perciben un cuidado humanizado de nivel regular y un 70% percibe la satisfacción de manera parcial. También Gómez (2018) identificó en su investigación sobre el cuidado humanizado que el 6.7% de los encuestados mencionó que nunca percibieron un cuidado humanizado, un 3.3% señaló que algunas veces, un 26.7% indicó que casi siempre y un 63.3% mencionó que siempre percibió este tipo de cuidado.

Asimismo, según Poblete y Valenzuela (2007) indican que el cuidado humanizado, se asume que el “cuidado” que ha estado presente durante la historia de la humanidad y nos ha permitido la subsistencia como especie, y si bien es cierto

que su existencia ha sido de manera global, cada cultura ha generado diferentes formas de abordarla; a pesar de la predominancia de la racionalidad técnica; por ello, el cuidado humano es una razón moral para el profesional de enfermería, ya que considera la reciprocidad con la finalidad que se logre ayudar al paciente en su recuperación. Además, en cuanto a la satisfacción del usuario en el contexto de salud, Kaushal (2016) señala que es la percepción que tiene el paciente respecto a todo el personal que participó en su atención de salud, ya que esta percepción permitirá ver la satisfacción general por parte del usuario.

Respecto al objetivo general se estableció que la relación que existe entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, según lo hallado en la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada resultó en un coeficiente rho = 0.900 que determinó que la relación fue positiva muy fuerte. Espinosa et al. (2015) entiende el cuidado humanizado del enfermero como el cuidado integral (individuo, familia y colectividad), considerando que todas las personas son iguales, y como tal se toma en consideración las necesidades de cuidado que necesitan estas personas, a fin de apoyarlos en la recuperación de la salud. Asimismo, Cruz (2020) expresa que el cuidado humanizado no necesariamente es el buen trato; sino también tener una perspectiva más amplia que implica una reflexión constante en la práctica de la enfermería donde la humanización está por encima de las normas sociales. Respecto a la satisfacción del usuario Mora (2011) considera que es la respuesta que surge por parte de la persona producto dentro de un contexto determinado donde se interactúa de acuerdo con circunstancias; asimismo, enfatiza que en la satisfacción están presentes componentes emocionales, cognitivos y comportamentales.

Asimismo, Hurtado et al. (2020) consideran que la satisfacción es comparar la expectativa del usuario y la experiencia que vivió respecto desempeño de los profesionales de salud y también de la calidad del sistema de salud, y si las expectativas que tiene el usuario no se lograron cumplir conlleva a la insatisfacción y como consecuencia de esta, el usuario puede abandonar el tratamiento perjudicando su salud o en su defecto buscar atención en clínicas de carácter privado siempre en cuando tengas las posibilidades económicas. Así, Kaushal (2016) indica que el paciente percibirá una satisfacción positiva cuando el

profesionalismo, la asequibilidad, la accesibilidad y la prontitud han estado presente durante la atención de servicios de salud. Esto se reforzó por lo indicado por Ramírez (2020) quien encontró que entre las dos variables estudiadas existió una relación positiva y significativa.

Asimismo, se coincidió con Fernández (2018) encontró en su estudio una relación de las dos variables, pues como señaló el cuidado humanizado percibido tuvo una relación directa con la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en un establecimiento de salud. También se coincide con la investigación realizada por Malpica (2017) quien halló un cuidado respetuoso, honesto e integral, por tanto, los pacientes perciben de manera satisfactoria este tipo de cuidado en sus diferentes etapas durante la enfermedad. Sin embargo, estos resultados no coinciden con lo propuesto por Monje et al. (2018) quien encontró que no hubo asociación entre las variables y el nivel de percepción de trato humanizado. También se debe considerar que las dimensiones de la variable satisfacción del usuario están comprendidas en base a lo desarrollado por Sepúlveda et al. (2016) quienes tomando como premisa el CARE-Q (*Caring Assessment Instrument*). A ello se suma la investigación que realizaron Rojas y Ariza (2019) quienes investigaron acerca de la humanización del cuidado y su relación con el técnico auxiliar de enfermería donde se utilizó y desarrolló en tres momentos una propuesta pedagógica que finalizó en una relación positiva entre el enfermero y el paciente.

Según el primer objetivo específico se estableció la relación de la dimensión dar apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, según los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada indicó un coeficiente  $\rho = 0.731$  que determinó que la relación fue positiva considerable. Monje et al. (2018) señala que dar apoyo emocional consiste en realizar acciones más allá del contacto físico, conlleva a tener en consideración la individualidad de cada persona atendida para poner en práctica la capacidad de escucha para generar confianza y amor, lo que conlleva a que dicha persona perciba preocupación y disponibilidad del enfermero en cuanto a su salud. Asimismo, Joven y Guáqueta (2019) señalaron que las “cualidades del hacer de enfermería” se pueden interpretar como el apoyo emocional, por lo que se evidenció un 27% siempre, un 35% casi siempre, 24% algunas veces y 14% nunca percibe estos comportamientos.



De acuerdo con el segundo objetivo específico se estableció la relación que existe entre la dimensión dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, de acuerdo con lo hallado en la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada que resultó en un coeficiente rho = 0.788 que determinó que la relación fue positiva considerable. Monje et al. (2018) señala que dar apoyo físico implica cuidados que se realizan en relación con el contacto físico con la persona atendida, a fin de que este cuidado sea sutil, delicado, sencillo y, sobre todo, significativo, todo para que el paciente se sienta cómodo en el cuidado y que perciba que el dolor de su enfermedad está siendo manejado teniendo en cuenta su dignidad como persona. Se coincide con Delgado (2018) quien halló que existe relación del estado de salud percibido con las dimensiones "Vitalidad" (rs = 0.158).

En función al tercer objetivo específico se estableció la relación de la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, según lo hallado en la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada expresó un coeficiente rho = 0.875 que determinó que la relación fue positiva considerable. Monje et al. (2018) señala que la empatía está relacionado al cuidado que el enfermero realiza teniendo en cuenta a la otra persona, por eso, le permita comprenderse a sí mismo. Esto para estar presente en las acciones, como el apoyo cuando la persona cuidada muestra sus sentimientos y emociones, entre otros que permita respecto y proximidad. En este contexto, Joven y Guáqueta (2019) indicaron "priorizar el sujeto de cuidado", como lo reveló el 60% que lo señala siempre, 14% indica casi siempre, 22% algunas veces y 4% señala nunca. Asimismo, se coincide con Gómez (2018) quien identificó en su investigación que el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería un 76.3% de los pacientes señaló que dentro de este tipo de cuidado se prioriza "los sentimientos del paciente", es decir, la empatía.

Asimismo, según el cuarto objetivo específico se estableció la relación que existe entre la dimensión cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, de acuerdo con lo hallado en la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada indicó un coeficiente rho = 0.905 que determinó que la relación fue positiva muy fuerte. Monje et al. (2018) señala que las cualidades del hacer enfermero está orientada a las

cualidades con la que cuenta el enfermero en su ejercicio profesional, siendo estas el compromiso, la responsabilidad, la educación adecuada, la explicación anticipada de los cuidados, la identificación de las necesidades de cuidado, el trato cordial y disponibilidad para el otro. En este panorama, la investigación realizada por Quicaño (2018) indicó que estas cualidades se representan en el cuidado humanizado comprendiendo un 12.5% antes y un 85% después de observar el trabajo del personal.

En concordancia con el quinto objetivo específico se estableció la relación que existe entre la dimensión proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, según lo hallado en la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada indicó un coeficiente  $\rho = 0.875$  que determinó que la relación fue positiva considerable. Monje et al. (2018) señala que la proactividad consiste en tener disposición hacia la persona cuidada para otorgar información pertinente, clara y oportuna sobre su salud; asimismo, esa disposición debe extenderse hacia la familia de modo que permita tomar decisiones de dicho cuidado. También implica que la información debe ser remitida en un lenguaje coloquial de modo que se entienda las orientaciones y procedimientos para la recuperación del paciente. También Delgado (2018) coincide que existe relación del estado de salud percibido con la "Accesibilidad" ( $r_s = -0.147$ ). También, el estudio de Gómez (2018) señaló que el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería un 73.3% percibe como "cualidades del hacer", es decir, la proactividad de los trabajadores del hospital.

Respecto con el sexto objetivo específico se estableció la relación que existe entre la dimensión priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, según los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada indicó un coeficiente  $\rho = 0.861$  que determinó que la relación fue positiva considerable. Monje et al. (2018) señala que priorizar al ser cuidado se entiende como el proceso de hacerle sentir al usuario como un ser humano y como tal es identificado con su nombre, en la cual está presente el respeto a su intimidad, a sus valores, a sus creencias e ideologías, a su forma de expresión, y a sus decisiones. Así, Cevallos (2020) señaló que priorizar al paciente es beneficioso, por ello, es importante un buen ambiente de trabajo, la calidad, la calidez, la confianza, el respeto y, sobre todo, un buen trato dentro del

hospital.

Finalmente se debe señalar que la metodología empleada en los diversos antecedentes de estudio fueron de enfoque cuantitativo, siguiendo los lineamientos de la presente investigación. También se indica que según los modelos teóricos analizados respecto a ambas variables, se estipula que esto se encuentra vinculado al área de la salud. Por ello, se agrega la información que el MINSA (2011) también ha analizado, donde este modelo teórico en el contexto de la salud concibe como la diferencia entre las expectativas que tienen los usuarios de los servicios de salud (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y la percepción que tienen en cuanto a los servicios que recibieron durante su internamiento en algún establecimiento del Estado. Así, Fariño et al. (2018) también menciona que en los centros de salud deben primar características de buena atención, paciencia, cortesía, rapidez, respeto, protección a la privacidad y efectividad; además, se deben tener en cuenta la personalidad de los que brindan el servicio en el momento de la atención, a fin de concretizar una atención óptima, generando una relación unívoca entre el paciente (usuario) y quienes brindan este servicio.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Se concluyó según el objetivo general que existe relación positiva muy fuerte ( $\rho=0.900$ ) entre las variables de estudio del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto.
- Segundo:** Se concluyó según el primer objetivo específico que existe relación positiva considerable ( $\rho=0.731$ ) entre la dimensión dar apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto.
- Tercero:** Se concluyó según el segundo objetivo específico que existe relación positiva considerable ( $\rho=0.788$ ) entre la dimensión dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto.
- Cuarto:** Se concluyó según el tercer objetivo específico que existe relación positiva considerable ( $\rho=0.875$ ) entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto.
- Quinto:** Se concluyó según el cuarto objetivo específico que existe relación positiva muy fuerte ( $\rho=0.905$ ) entre la dimensión cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto.
- Sexto:** Se concluyó según el quinto objetivo específico que existe relación positiva considerable coeficiente ( $\rho=0.875$ ) entre la dimensión proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto.
- Séptimo:** Se concluyó según el sexto objetivo específico que existe relación positiva considerable ( $\rho=0.861$ ) entre la dimensión priorizar al ser

cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Se recomienda que el personal de enfermería, en conjunto con las autoridades del Hospital Félix Mayorca Soto continúe fomentando el cuidado humanizado, aplicando las medidas necesarias y adecuadas en los pacientes del servicio de medicina para lograr la satisfacción de los pacientes mediante talleres de sensibilización que funcionen de manera constante.
- Segundo:** Se sugiere emplear lo hallado en esta investigación como base para implementar políticas de capacitación al personal de enfermería, con el fin de mejorar la percepción en la satisfacción de los pacientes del Hospital Félix Mayorca Soto.
- Tercero:** Se sugiere plantear a la jefatura de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto que emplee estrategias que desarrollen la empatía del personal de enfermería con el objetivo de aumentar la satisfacción del paciente del servicio de medicina; ya que este contribuirá de manera positiva en el área de trabajo.
- Cuarta:** Se recomienda realizar investigaciones con la misma temática en los diferentes centros de salud a nivel nacional para tener una visión más amplia sobre ello e identificar aquellos factores que intervienen en la deshumanización del cuidado de enfermería.
- Quinta:** Se sugiere a la jefatura de enfermería del Hospital Félix Mayorca promover y realizar constantes controles mediante evaluaciones periódicas direccionadas a la temática de esta investigación, con el objetivo de consolidar criterios de valoración que ayuden a implementar estrategias de mejora, sobre todo, en la atención.
- Sexta:** Se recomienda socializar los resultados de esta investigación con las autoridades pertinentes del Hospital Félix Mayorca, con el fin de realizar

las modificaciones y mejorar la atención del usuario en el servicio de salud, considerando que el cuidado enfermero es importante en todas las etapas de internamiento.

**Séptima:** Se sugiere enfatizar la relación asistencial que existe entre enfermero y paciente con el objetivo de brindar respuestas inmediatas a aquellas necesidades insatisfechas, siempre manteniendo una relación individualizada, a fin de lograr la recuperación y el bienestar de los pacientes del Hospital Félix Mayorca.

## REFERENCIAS

- Álvarez, A., Olivares, C., Cadena, J., y Olvera, S. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enfermería neurológica*, 11(2), 68-72. <https://n9.cl/n8zc7>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/h8xid>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carreto-Cordero, B., De León-Ramírez, M., Torres-Reyes, A., Morales-Castillo, F., Tenahua-Quit, I., de Ávila-Arroyo, M., Morales-Morales, F., y Soto-Carrasco, A. (2021). Percepción del cuidado humano del profesional de enfermería a través de los días de estancia hospitalaria. *Journal Health Npeps*, 6(1). <https://n9.cl/3cgka>
- Cevallos, C. (2020). *Percepción del cuidado humanizado y satisfacción de las pacientes puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Infantil "Alfonso Oramas González" Duran - Ecuador, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/nob2y>
- Cruz, C. (2020). La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(1), 21-32. <https://dx.doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>
- Delgado, T. (2018). *Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería* [Tesis de maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/5e051>
- Díaz-Rodríguez, M., Alcántara, L., Aguilar, D., Puertas, E., y Cano, M. (2020). Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Enfermería Global*, 19(58), 640-672. <https://dx.doi.org/eglobal.392321>
- Espinosa, A., Enríquez, C., Leiva, F., López, M., y Castañeda, L. (2015). Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado en enfermería. *Ciencia y enfermería*, XXI (2), 39-49. <https://n9.cl/qkep0>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A, Velasco, A. Llimaico, M., y Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de



- Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2). 1-25.  
<https://n9.cl/v105h>
- Fernández, M. (2018). *Relación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de la persona enferma, servicio emergencia H.N.C.A.S.E. Arequipa – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/z72f5>
- Gómez, M. (2018). *Percepción del paciente ante el cuidado humanizado brindado por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Luis Heysen Inchaustegui – Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/ppys7>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editores, S.A. de C.V.
- Hurtado, A., Possidonio, A., Lima, G., Vieira, J., y Hurtado, J. (2020). Satisfacción de usuarios de las unidades de salud de Coari, Amazonas. *Revista bioética*, 28(3), 500-506. <https://n9.cl/thpor>
- Jesse, D. (2011). Jean Watson: Filosofía y teoría del cuidado transpersonal de Watson. En M. Raile y A. Marriner (Eds.), *Modelos y teorías en enfermería* (pp. 91-112). Elsevier España, S.L.
- Joven, Z., y Guáqueta, S. (2019). Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. *Avances en Enfermería*, 37(1), 65-74. <https://n9.cl/yk6qh>
- Lahite-Savón, Y., Céspedes-Pereña, V., y Maslen-Bonnane, M. (2020). El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Información Científica*, 99(5), 494-502. <https://n9.cl/i6h5>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., y Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://n9.cl/yyn1v>
- Malpica, M. (2017). *Percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel* [Tesis de maestría, Universidad de la Sabana]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/m474j>

- Monje, P., Miranda, P., Oyarzún, J., Seguel, F., y Flores, E. (2018). Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Ciencia y enfermería*, 24(5), 1-10. <https://n9.cl/52evl>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://n9.cl/1iik1>
- Parreño, A. (2016). *Metodología de investigación en salud*. Instituto de Investigaciones
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Peralta, R., Gallegos, R. Ángel M., Tasayco, M., Torres, Y., y Hurtado, A. (2021). Situación de enfermería en Perú: una mirada en prepandemia. *Revista Científica De Enfermería*, 10(3), 73-86. <https://n9.cl/sr7mh>
- Poblete, M., y Valenzuela, S. (2007). Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. *Acta Paulista de Enfermagem*, 20(4),499-503. <https://n9.cl/clm1p>
- Quicaño, F. (2018). *Calidad del cuidado humanizado de enfermería para satisfacción de personas posquirúrgicas, Servicio de Cirugía - Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" Puno 2018* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/tzn06>
- Ramírez, R. (2020). *Cuidado humanizado del servicio de hospitalización y la satisfacción del usuario externo del Hospital Florencia de Mora, Trujillo – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/88fbt>
- Rivera, L., y Triana, Á. (2007). Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la clínica Country. *Avances en enfermería*, 25(1), 56-68. <https://n9.cl/xrilq>
- Rojas, Y., y Ariza, E. (2019). *Humanización del cuidado y su relación con la formación del técnico auxiliar de enfermería en la ciudad de Cúcuta- Norte de Santander* [Tesis de maestría, Universidad Simón Bolívar]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/5091>
- Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., y Castro, A. (2016). Estudio

piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población colombiana. *Revista colombiana de enfermería*, 4. 8-25. <https://doi.org/10.18270/rce.v4i4.1408>

Vega, A. (2020). *El rol esencial de la enfermería en la pandemia del COVID-19 y en los sistemas de salud*. USAT. <https://n9.cl/cusz2>

Velandia, F., Ardón, N., y Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista gerencia y políticas de salud*, 6(13), 139-168. <https://n9.cl/7scc0>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>Título:</b> Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario en el servicio de medicina del hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021							
<b>Autora:</b> Huaman Condor, Yanet Pilar							
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
			<b>Variable 1: Cuidado humanizado del enfermero</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
<p><b>¿Existe relación entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?</b></p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación significativa entre dar apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?</li> <li>• ¿Existe relación significativa entre dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?</li> </ul>	<p><b>Establecer la relación que existe entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</b></p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación que existe entre dar apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> </ul>	<p><b>Existe relación significativa entre el cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</b></p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre apoyo emocional y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre dar apoyo físico y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> </ul>	Dar apoyo emocional	Creación de lazos de confianza otorgando un sentimiento de significancia y compañía.	1-4	Nunca = 1	Bajo 37 – 56
			Dar apoyo físico	Contacto físico respetuoso, mediante tacto, miradas y favoreciendo confort y el alivio del dolor	5-8	Algunas veces = 2	Medio 57 – 76
			Empatía	Escucha activa, acompañamiento y sentimientos de comprensión frente a enfermedad.	9-12	Casi siempre = 3	Alto 77 – 96
			Cualidades del hacer del enfermero	Trato digno, disponibilidad, respeto, utilizando estrategias que promuevan e incentiven el autocuidado.	13-16	Siempre = 4	
			Proactividad	Disponibilidad hacia el otro para darle la	17-20		

<p>Mayorca Soto, Tarma 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?</li> <li>• ¿Existe relación significativa entre cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?</li> <li>• ¿Existe relación significativa entre proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?</li> <li>• ¿Existe relación significativa entre priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021?</li> </ul>	<p>Mayorca Soto, Tarma 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> </ul>	<p>Mayorca Soto, Tarma 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre cualidades del hacer enfermero y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre proactividad y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre priorizar al ser cuidado y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021.</li> </ul>	<p>Priorizar al ser cuidado</p>	<p>información oportuna, clara y suficiente. Capacidad de reconocer las necesidades del paciente, respetando creencias y valores.</p>	<p>20-24</p>			
<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>								
Accesibilidad				Predisposición del enfermero para el cuidado y apoyo al paciente de manera oportuna.	1-5	Nunca = 1	Bajo 30 – 60	
Explica y facilita				Brindar información sencilla para la comprensión del proceso de la enfermedad, tratamiento a seguir y el proceso de recuperación.	6-10	A veces = 2	Medio 61 – 90	
Confort				Percepción que tiene el usuario respecto al entorno adecuado para su recuperación.	11-15	Casi siempre = 3	Alto 91 – 120	
Se anticipa				Planificación anticipada de procesos y procedimientos para prevenir alguna complicación, asimismo contempla la evaluación del cuidado	16-20	Siempre = 4		
Mantiene relación de confianza				Generación de lazos de confianza para transmitir seguridad, serenidad y confianza.	21-25			

			Monitorea y hace seguimiento	Manejo de conocimiento científico y técnico en los procedimientos realizados.	26-30		
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Instrumento</b>			<b>Métodos de análisis</b>		
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básico <b>Diseño:</b> No experimental, transversal correlacional	<b>Población:</b> 200 Usuarios aproximadamente atendidos durante un mes <b>Muestra:</b> 132 usuarios atendidos <b>Técnica de muestreo:</b> Probabilístico.	<b>Variable 1</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario <b>Variable 2</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario			<b>Estadística descriptiva:</b> Tablas de frecuencia en base a los rangos de los instrumentos. <b>Estadística inferencial:</b> Se usó un estadístico de correlación previa comprobación de normalidad de los datos.		

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

### Variable 1: Cuidado humanizado del enfermero

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
<b>Cuidado humanizado del enfermero</b> Es el cuidado integral (individuo, familia y colectividad) teniendo en cuenta que los demás son iguales a mí, y como tal se toma en consideración las necesidades de cuidado que necesita el usuario, así como las respuestas a ella para apoyarlos en la recuperación de su salud, y para lo cual es imprescindible una comunicación asertiva y efectiva (Espinosa et al, 2015).	Dar apoyo emocional	Creación de lazos de confianza otorgando un sentimiento de significancia y compañía.	1 - 4	Nunca = 1 Algunas veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Bajo 37 – 56
	Dar apoyo físico	Contacto físico respetuoso, mediante tacto, miradas y favoreciendo confort y el alivio del dolor	5 - 8		
	Empatía	Escucha activa, acompañamiento y sentimientos de comprensión frente a enfermedad.	9 - 12		Medio 57 – 76
	Cualidades del hacer del enfermero	Trato digno, disponibilidad, respeto, utilizando estrategias que promuevan e incentiven el autocuidado.	13 - 16		
	Proactividad	Disponibilidad hacia el otro para darle la información oportuna, clara y suficiente.	17 - 20		
	Priorizar al ser cuidado	Capacidad de reconocer las necesidades del paciente, respetando creencias y valores.	20 - 24		

### Variable 3: Satisfacción del usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
<b>Satisfacción del usuario</b> Es la percepción que tiene el usuario respecto a los servicios de atención de salud que recibió, ello implica la experiencia que vivió respecto al desempeño profesional del personal de salud que estuvo en su cuidado y recuperación. Asimismo, también está relacionado a la calidad del sistema de salud: servicio, equipos, medicamentos, infraestructura, entre otros (Canzio, 2019; Hurtado et al., 2020)	Accesibilidad	Predisposición del enfermero para el cuidado y apoyo al paciente de manera oportuna.	1 - 5	Nunca = 1  A veces = 2  Casi siempre = 3  Siempre = 4	Bajo 30 – 60
	Explica y facilita	Brindar información sencilla para la comprensión del proceso de la enfermedad, tratamiento a seguir y el proceso de recuperación.	6 - 10		
	Confort	Percepción que tiene el usuario respecto al entorno adecuado para su recuperación.	11 - 15		Alto 91 – 120
	Se anticipa	Planificación anticipada de procesos y procedimientos para prevenir alguna complicación, asimismo contempla la evaluación del cuidado	16 - 20		
	Mantiene relación de confianza	Generación de lazos de confianza para transmitir seguridad, serenidad y confianza.	21 - 25		
	Monitorea y hace seguimiento	Manejo de conocimiento científico y técnico en los procedimientos realizados.	26 - 30		



## Anexo 4. Instrumentos

### CUESTIONARIO DE CUIDADO HUMANIZADO DEL ENFERMERO

#### I. Instrucciones

Estimado(a) usuario, a continuación, encontrará una serie de preguntas acerca de la atención recibida por parte del profesional de enfermería, por lo cual le pedimos que lea cada afirmación y marque con una X la respuesta que considere adecuada según su percepción.

#### II. Datos sociodemográficos

2.1. Sexo: F ( ) M ( )

2.2. Edad: \_\_\_\_\_

N°	Ítems	Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Dar apoyo emocional</b>					
01	La presencia del personal de enfermería le hace sentir tranquilo.				
02	El cuidado de enfermería genera un ambiente de confianza.				
03	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo.				
04	Su cuidado es cálido y delicado.				
<b>Dar apoyo físico</b>					
05	Muestran interés por brindarle comodidad física.				
06	Cuando le hablan le miran a los ojos				
07	Atienden sus necesidades básicas (baño, eliminación y alimentación) oportunamente.				
08	Le ayudan a manejar su dolor físico.				
<b>Empatía</b>					
09	Facilitan el dialogo.				
10	El personal de enfermería informa su nombre antes de realizarle los cuidados.				
11	Emplean un tono de voz sereno al explicarle los cuidados.				
12	Le escuchan atentamente.				
<b>Cualidades del hacer enfermero</b>					
13	Toman tiempo para aclararle las inquietudes.				
14	Le explican anticipadamente los procedimientos.				
15	Responden a su llamado con rapidez				
16	Le administran el tratamiento prescrito a tiempo.				
<b>Proactividad</b>					

17	Responden a sus preguntas con seguridad.				
18	Le dedican el tiempo necesario.				
19	Le proporcionan información oportuna y suficiente para que pueda tomar decisiones sobre el cuidado de su salud.				
20	Están pendiente de usted.				
<b>Priorizar al ser cuidado</b>					
21	Le llaman por su nombre.				
22	Se muestran respetuosas, con sus creencias y valores.				
23	Respetan sus decisiones.				
24	Respetan su intimidad.				

Gracias

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### I. Instrucciones

Estimado(a) usuario, a continuación, encontrará una serie de preguntas acerca de la atención recibida por parte del profesional de enfermería, por lo cual le pedimos que lea cada afirmación y marque con una X la respuesta que considere adecuada según su percepción.

### II. Datos sociodemográficos

a. Sexo: F ( ) M ( )

b. Edad: \_\_\_\_\_

N°	Ítems	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Accesibilidad</b>					
01	Se aproximan a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
02	Le dan los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
03	Lo visitan en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
04	Le responden rápidamente a su llamado.				
05	Piden que la llame si usted se siente mal				
<b>Explica y facilita</b>					
06	Le informan sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
07	Le dan información clara y precisa sobre su situación de salud.				
08	Le enseñan cómo cuidarse a usted mismo.				
09	Le sugieren preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>Confort</b>					
11	Se esfuerzan para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
13	Se sientan con usted para entablar una conversación.				
14	Hablan con usted amablemente.				
15	Involucran a su familia en su cuidado.				
<b>Se anticipa</b>					

16	Le prestan mayor atención a usted en las horas de la noche.				
17	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención				
18	Están pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
19	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
20	Concilian con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>Mantiene relación de confianza</b>					
21	Lo animan para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
22	Lo ponen a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
23	Son amistosos y agradables con sus familiares y allegados.				
24	Mantienen un acercamiento respetuoso con usted.				
25	Se identifican y se presentan ante usted.				
<b>Monitorea y hace seguimiento</b>					
26	Se aseguran de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
27	Son organizados en la realización de su trabajo.				
28	Realizan los procedimientos con seguridad.				
29	El personal de enfermería es calmado.				
30	Se aseguran de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				

Gracias

## Anexo 5. Cálculo del tamaño de muestra

$$n = \frac{z^2 \times (p \times q)}{e^2 + \frac{z^2(p \times q)}{N}}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor de z para el nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

N = tamaño de la población

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}{0.05^2 + \frac{1.96^2(0.5 \times 0.5)}{200}}$$
$$n = 132$$

## Anexo 6. Validez



### Carta de presentación

Señor(a)(ita):

Mg. Miriam Zulema Arellano Lino

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación es **Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario atendido en el servicio de medicina. Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021**; siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Yanet Pilar Huaman Condor  
DNI N° 70206446

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el cuidado humanizado del enfermero**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Dar apoyo emocional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	La presencia del personal de enfermería le hace sentir tranquilo.	X		X		X		
2	El cuidado de enfermería genera un ambiente de confianza.	X		X		X		
3	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo.	X		X		X		
4	Su cuidado es cálido y delicado.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Dar apoyo físico</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Muestran interés por brindarle comodidad física.	X		X		X		
6	Cuando le hablan le miran a los ojos	X		X		X		
7	Atienden sus necesidades básicas (baño, eliminación y alimentación) oportunamente.	X		X		X		
8	Le ayudan a manejar su dolor físico.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Empatía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	Facilitan el dialogo.	X		X		X		
10	El personal de enfermería informa su nombre antes de realizarle los cuidados.	X		X		X		
11	Emplean un tono de voz sereno al explicarle los cuidados.	X		X		X		
12	Le escuchan atentamente.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Cualidades del hacer enfermero</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Toman tiempo para aclararle las inquietudes.	X		X		X		
14	Le explican anticipadamente los procedimientos.	X		X		X		
15	Responden a su llamado con rapidez	X		X		X		
16	Le administran el tratamiento prescrito a tiempo.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Proactividad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	Responden a sus preguntas con seguridad.	X		X		X		
18	Le dedican el tiempo necesario.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Arellano Lino Miriam Zulena

DNI: 41286611

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, \_\_\_ de octubre del 2021.


41286611  
Firma del experto informante



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Accesibilidad</b>								
1	Se aproximan a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	X		X		X		
2	Le dan los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		
3	Lo visitan en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	X		X		X		
4	Le responden rápidamente a su llamado.	X		X		X		
5	Piden que la llame si usted se siente mal	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Explica y facilita</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Le informan sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	X		X		X		
7	Le dan información clara y precisa sobre su situación de salud.	X		X		X		
8	Le enseñan cómo cuidarse a usted mismo.	X		X		X		
9	Le sugieren preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	X		X		X		
10	Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Confort</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Se esfuerzan para que usted pueda descansar cómodamente.	X		X		X		
12	Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	X		X		X		
13	Se sientan con usted para entablar una conversación.	X		X		X		
14	Hablan con usted amablemente.	X		X		X		

15	Involucran a su familia en su cuidado.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Se anticipa</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	Le prestan mayor atención a usted en las horas de la noche.	X		X		X		
17	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	X		X		X		

23	Son amistosos y agradables con sus familiares y allegados.						
24	Mantienen un acercamiento respetuoso con usted.						
25	Se identifican y se presentan ante usted.						
<b>Dimensión 6: Monitorea y hace seguimiento</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
26	Se aseguran de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.						
27	Son organizados en la realización de su trabajo.						
28	Realizan los procedimientos con seguridad.						
29	El personal de enfermería es calmado.						
30	Se aseguran de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Arellano Lino Myriam Zulema.

DNI: 41286611.

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, \_\_\_ de octubre del 2021.



*Miriam Z. Arellano Lino*  
MIRIAM Z. ARELLANO LINO  
OBSTETRA  
COP. 21042  
41286611

Firma del experto informante

### Carta de presentación

Señor(a)(ita):

Mg. Lilia Doroti Díaz Ortiz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación es **Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario atendido en el servicio de medicina. Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021**; siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Yanet Pilar Huáman Condor  
DNI N° 70206446

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el cuidado humanizado del enfermero**

Dimensiones/Items		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Dimensión 1: Dar apoyo emocional		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La presencia del personal de enfermería le hace sentir tranquilo.	X		X		X		
2	El cuidado de enfermería genera un ambiente de confianza.	X		X		X		
3	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo.	X		X		X		
4	Su cuidado es cálido y delicado.	X		X		X		
Dimensión 2: Dar apoyo físico		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Muestran interés por brindarle comodidad física.	X		X		X		
6	Cuando le hablan le miran a los ojos	X		X		X		
7	Atienden sus necesidades básicas (baño, eliminación y alimentación) oportunamente.	X		X		X		
8	Le ayudan a manejar su dolor físico.	X		X		X		
Dimensión 3: Empatía		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Facilitan el dialogo.	X		X		X		
10	El personal de enfermería informa su nombre antes de realizarle los cuidados.	X		X		X		
11	Emplean un tono de voz sereno al explicarle los cuidados.	X		X		X		
12	Le escuchan atentamente.	X		X		X		
Dimensión 4: Cualidades del hacer enfermero		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Toman tiempo para aclararle las inquietudes.	X		X		X		
14	Le explican anticipadamente los procedimientos.	X		X		X		
15	Responden a su llamado con rapidez	X		X		X		
16	Le administran el tratamiento prescrito a tiempo.	X		X		X		
Dimensión 5: Proactividad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Responden a sus preguntas con seguridad.	X		X		X		
18	Le dedican el tiempo necesario.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Díaz Ortiz Lika Doroty

DNI: 21070734

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

Lima, 21 de octubre del 2021.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Accesibilidad</b>								
1	Se aproximan a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	X		X		X		
2	Le dan los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		
3	Lo visitan en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	X		X		X		
4	Le responden rápidamente a su llamado.	X		X		X		
5	Piden que la llame si usted se siente mal	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Explica y facilita</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Le informan sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	X		X		X		
7	Le dan información clara y precisa sobre su situación de salud.	X		X		X		
8	Le enseñan cómo cuidarse a usted mismo.	X		X		X		
9	Le sugieren preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	X		X		X		
10	Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Confort</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Se esfuerzan para que usted pueda descansar cómodamente.	X		X		X		
12	Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	X		X		X		
13	Se sientan con usted para entablar una conversación.	X		X		X		
14	Hablan con usted amablemente.	X		X		X		

15	Involucran a su familia en su cuidado.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Se anticipa</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	Le prestan mayor atención a usted en las horas de la noche.	X		X		X		
17	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	X		X		X		



23	Son amistosos y agradables con sus familiares y allegados.						
24	Mantienen un acercamiento respetuoso con usted.						
25	Se identifican y se presentan ante usted.						
<b>Dimensión 6: Monitorea y hace seguimiento</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
26	Se aseguran de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.						
27	Son organizados en la realización de su trabajo.						
28	Realizan los procedimientos con seguridad.						
29	El personal de enfermería es calmado.						
30	Se aseguran de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Diego Ortiz Lida Doroty

DNI: 21070734

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

Lima, 21 de octubre del 2021.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
**Firma del experto informante**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el cuidado humanizado del enfermero**

Dimensiones/Items		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Dar apoyo emocional</b>								
1	La presencia del personal de enfermería le hace sentir tranquilo.	X		X		X		
2	El cuidado de enfermería genera un ambiente de confianza.	X		X		X		
3	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo.	X		X		X		
4	Su cuidado es cálido y delicado.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Dar apoyo físico</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Muestran interés por brindarle comodidad física.	X		X		X		
6	Cuando le hablan le miran a los ojos	X		X		X		
7	Atienden sus necesidades básicas (baño, eliminación y alimentación) oportunamente.	X		X		X		
8	Le ayudan a manejar su dolor físico.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Empatía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	Facilitan el dialogo.	X		X		X		
10	El personal de enfermería informa su nombre antes de realizarle los cuidados.	X		X		X		
11	Emplean un tono de voz sereno al explicarle los cuidados.	X		X		X		
12	Le escuchan atentamente.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Cualidades del hacer enfermero</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Toman tiempo para aclararle las inquietudes.	X		X		X		
14	Le explican anticipadamente los procedimientos.	X		X		X		
15	Responden a su llamado con rapidez	X		X		X		
16	Le administran el tratamiento prescrito a tiempo.	X		X		X		

<b>Dimensión 5: Proactividad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
17	Responden a sus preguntas con seguridad.	X		X		X	
18	Le dedican el tiempo necesario.	X		X		X	
19	Le proporcionan información oportuna y suficiente para que pueda tomar decisiones sobre el cuidado de su salud.	X		X		X	
20	Están pendiente de usted.	X		X		X	
<b>Dimensión 6: Priorizar al ser cuidado</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
21	Le llaman por su nombre.	X		X		X	
22	Se muestran respetuosas, con sus creencias y valores.	X		X		X	
23	Respetan sus decisiones.	X		X		X	
24	Respetan su intimidad.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ] **Apellidos y nombres del juez**

**validador.** OROSCO FABIAN JHON RICHARD

**DNI:** 42470198

**Especialidad del validador:** Metodología de Investigación Científica

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 19 de octubre del 2021.



Dr. JHON RICHARD OROSCO FABIAN  
Diploma N° A00882921

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Accesibilidad</b>								
1	Se aproximan a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	X		X		X		
2	Le dan los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		
3	Lo visitan en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	X		X		X		
4	Le responden rápidamente a su llamado.	X		X		X		
5	Piden que la llame si usted se siente mal	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Explica y facilita</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Le informan sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	X		X		X		
7	Le dan información clara y precisa sobre su situación de salud.	X		X		X		
8	Le enseñan cómo cuidarse a usted mismo.	X		X		X		
9	Le sugieren preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	X		X		X		
10	Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Confort</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Se esfuerzan para que usted pueda descansar cómodamente.	X		X		X		
12	Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	X		X		X		
13	Se sientan con usted para entablar una conversación.	X		X		X		
14	Hablan con usted amablemente.	X		X		X		
15	Involucran a su familia en su cuidado.	X		X		X		

<b>Dimensión 4: Se anticipa</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	Le prestan mayor atención a usted en las horas de la noche.	X		X		X		
17	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	X		X		X		
18	Están pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	X		X		X		
19	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	X		X		X		
20	Concilian con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Mantiene relación de confianza</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
21	Lo animan para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	X		X		X		
22	Lo ponen a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	X		X		X		
23	Son amistosos y agradables con sus familiares y allegados.	X		X		X		
24	Mantienen un acercamiento respetuoso con usted.	X		X		X		
25	Se identifican y se presentan ante usted.	X		X		X		
<b>Dimensión 6: Monitorea y hace seguimiento</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
26	Se aseguran de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	X		X		X		
27	Son organizados en la realización de su trabajo.	X		X		X		
28	Realizan los procedimientos con seguridad.	X		X		X		
29	El personal de enfermería es calmado.	X		X		X		
30	Se aseguran de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ] **Apellidos y nombres del juez validador.** OROSCO FABIAN JHON RICHARD

**DNI:** 42470198

**Especialidad del validador:** Metodología de Investigación Científica

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 19 de octubre del 2021.



.....  
Dr. JHON RICHARD OROSCO FABIAN  
Diploma N° A00882921

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

## Anexo 7. Confiabilidad

### Instrumento 1:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.976	24

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	69.26	241.380	.620	.976
P2	69.16	243.688	.594	.977
P3	69.64	234.725	.741	.976
P4	69.60	238.490	.721	.976
P5	69.72	232.859	.848	.975
P6	69.52	236.704	.767	.975
P7	69.48	237.479	.735	.976
P8	69.42	237.636	.747	.976
P9	69.54	234.213	.857	.975
P10	69.66	230.556	.828	.975
P11	69.58	236.289	.800	.975
P12	69.50	235.357	.810	.975
P13	69.64	232.847	.857	.975
P14	69.50	234.500	.795	.975
P15	69.76	233.329	.840	.975
P16	69.30	237.643	.773	.975
P17	69.42	235.310	.877	.975
P18	69.64	233.745	.822	.975

P19	69.52	234.010	.880	.975
P20	69.54	231.437	.891	.975
P21	69.50	236.541	.696	.976
P22	69.30	235.520	.836	.975
P23	69.48	236.826	.738	.976
P24	69.28	236.614	.782	.975



**Instrumento 2:**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.987	30

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	85.88	432.108	.826	.987
D2	85.78	433.032	.794	.987
D3	85.96	430.774	.869	.987
D4	86.12	428.312	.867	.987
D5	85.86	432.449	.804	.987
D6	85.96	428.856	.849	.987
D7	85.92	430.279	.881	.987
D8	85.84	429.402	.857	.987
D9	85.94	431.649	.803	.987
D10	85.88	433.128	.771	.987
D11	85.98	429.857	.858	.987
D12	85.86	431.062	.902	.987
D13	86.18	425.416	.828	.987
D14	85.90	430.949	.875	.987
D15	86.02	431.489	.815	.987
D16	86.16	428.219	.836	.987
D17	86.04	429.141	.875	.987
D18	85.94	429.813	.882	.987
D19	85.88	430.883	.863	.987
D20	85.84	430.953	.892	.987

D21	86.02	432.714	.859	.987
D22	85.94	430.996	.847	.987
D23	86.10	432.051	.790	.987
D24	85.88	434.516	.837	.987
D25	85.98	428.918	.861	.987
D26	85.86	429.837	.910	.987
D27	85.76	434.472	.854	.987
D28	85.76	433.982	.808	.987
D29	85.94	430.629	.858	.987
D30	85.92	431.667	.839	.987

## Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento



**Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia**

Tarma, 03 de noviembre del 2021

Lic. Enf. Obdulia Gago Calderon

Coordinadora del Servicio de Medicina del hospital Felix Mayorca Soto - Tarma

Es grato dirigirme a usted, para presentarme: Lic en Enf Yanet Pilar Huaman Condor, identificado con DNI: 70206446 y código 7002541972, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, en modalidad semipresencial quien, es el marco de su tesis conducente a la obtención de grado de MAESTRO (A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

### **Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario en el servicio de medicina del hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021**

Es este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso para el desarrollo y poder obtener información de la institución que usted representa, siendo mi objetivo asumir con responsabilidad y compromiso alcanzar los resultados a su despacho luego del término de la investigación.

Agradeciendo la atención que se me brinde para el presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle mi estima y mayor consideración.

Atentamente:



  
Yanet Pilar Huaman Condor

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”**

Tarma, 04 de noviembre del 2021

Lic. Enf. Obdulia Gago Calderon

Coordinadora del Servicio de Medicina del hospital Felix Mayorca Soto - Tarma

### AUTORIZACIÓN

Es grato dirigirme a usted, estudiante Lic en Enf Yanet Pilar Huaman Condor, identificado con DNI: 70206446 y código 7002541972, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, a nombre del Servicio de Medicina – Hospital Feix Mayorca Soto – Tarma, para manifestarle que habiendo recibido su carta de presentación n la cual solicita autorización para la aplicación del instrumento de investigación para recojo de información con miras a desarrollo de la investigación:

#### **Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario en el servicio de medicina del hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021**

Es este sentido, esta jefatura ha tenido a bien aceptar su solicitud, toda vez que el estudio y aplicación era en beneficio de la salud.

Sin otro en particular hago llegar propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de especial consideración.

Atentamente:



Lic. Enf. **OBDULIA GAGO CALDERON**

Coordinadora del Servicio de Medicina

## Anexo 9. Consentimiento informado



### Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario en el servicio de medicina del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del "Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario en el servicio de medicina" El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios que

deb

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del "Cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del usuario en el servicio de medicina" El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios que deberán ser completados en aproximadamente 15 minutos cada uno. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo [yanet.tkm@gmail.com](mailto:yanet.tkm@gmail.com)

Atentamente

Yanet Huamán

Yanet Huamán serán completados en aproximadamente 15 minutos cada uno. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo [yanet.tkm@gmail.com](mailto:yanet.tkm@gmail.com)

Atentamente

Yanet Huamán



URL: <https://forms.gle/upoonHNJSeVQ1prV7>



2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	4	2
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4
2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3
2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	1	3	2	3
3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2
4	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4









**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CUIDADO HUMANIZADO DEL ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO, TARMA 2021", cuyo autor es HUAMAN CONDOR YANET PILAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 10 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL <b>DNI:</b> 20097173 <b>ORCID</b> 0000-0002-7077-0911	Firmado digitalmente por: HMORANR el 10-01-2022 16:47:31

Código documento Trilce: TRI - 0262614