



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del  
usuario en los servicios de hospitalización de una  
clínica privada Lima, 2022

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Enfermería**

**Presentado por:**

Maricruz Adela Flores Toledo

**Código ORCID:** 0000-0002-7152-2792

**Asesor:** Mg. Cabrera Espezua, Paola

**Código ORCID:** 0000-0001-8642-2797

**Lima-Peru**

**2022**

**Tesis**

**Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del Usuario  
en los Servicios de Hospitalización en una clínica Privada Lima**

**2022**

**Línea de Investigación**

**Cuidados de Enfermería**

**ASESOR:** Mg.Cabrera Espezua, Paola

**COD.ORCID:** 0000-0001-8642-2797

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fortaleza y sabiduría para continuar con en este proceso que es uno de mis sueños más deseados. A mi padre y madre por su sacrificio y amor, por estar siempre en los momentos que más los necesito.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por sus cuidados y bendiciones,  
a mis padres Vicente y Angélica, gracias  
a ellos logre llegar hasta aquí, por la  
fortaleza y consejos que me brindaron  
en todos los momentos que necesite de  
ellos.

## INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION.....	xi
<b>1. CAOTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1.Planteamiento del problema.....	1
1.2.Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3.Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4.Justificación de la investigación.....	7
1.4.1. Teórica.....	7
1.4.2. Metodológica.....	7
1.4.3. Practica.....	8
1.5.Delimitación de la investigación.....	8
1.5.1. Temporal.....	8
1.5.2. Espacial.....	8
1.5.3. Recursos.....	9
<b>2. CAPITULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>9</b>
2.1.Antecedentes.....	9
2.2.Base teórica.....	15
2.3. Formulación de la Hipótesis.....	22
2.3.1. Hipótesis General.....	22
2.3.2. Hipótesis Específicos.....	23

<b>3. CAPITULO III: METODOLOGIA.....</b>	<b>23</b>
3.1.Método de la investigación.....	23
3.2.Enfoque de investigación.....	24
3.3.Tipo de investigación.....	24
3.4.Diseño de la investigación.....	24
3.5.Población y muestra.....	25
3.6.Variables y Operacionalización.....	26
3.7.Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1. Técnica.....	30
3.7.2. Descripción del instrumento.....	30
3.7.3. Validación.....	32
3.7.4. Confiabilidad.....	32
3.8.Plan de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9.Aspectos éticos.....	34
<b>4. CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1.Resultados.....	35
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	35
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	45
4.1.3. Discusión de resultados.....	47
<b>5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
5.1.Conclusiones.....	48
5.2.Recomendaciones.....	49
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO A.</b> Matriz de consistencia.....	<b>58-59</b>
<b>ANEXO B.</b> Instrumento de recolección de información.....	<b>60-64</b>
<b>ANEXO C.</b> Consentimiento informado.....	<b>65</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables de Caracterización.....	35
Tabla 2. Variable de Cuidado Humanizado de Enfermería.....	36
Tabla 3. Variable nivel de satisfacción.....	37
Tabla 4. Tabla cruzada del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción.	38
Tabla 5. Tabla cruzada de las cualidades del hacer de enfermería y el nivel de satisfacción.	39
Tabla 6. Tabla cruzada de la apertura a la comunicación enfermero-paciente y el nivel de satisfacción.....	40
Tabla 7. Tabla cruzada de la disposición para la atención y el nivel de satisfacción.....	41
Tabla 8. Comprobación de la hipótesis General.....	42
Tabla 9. Comprobación de Hipótesis Específica 1.....	43
Tabla 10 Comprobación de Hipótesis Específica 2.....	44
Tabla 11 Comprobación de Hipótesis Específica 3.....	45

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variables de Caracterización.....	35
Figura 2 Variable cuidado Humanizado de Enfermería.....	36
Figura 3 Variable Nivel de Satisfacción.....	37
Figura 4 Cuidado Humanizado de Enfermería y nivel de Satisfacción.....	38
Figura 5 Cualidades del hacer de enfermería y el nivel de satisfacción.....	39
Figura 6 Apertura a la comunicación enfermero-paciente y el nivel de satisfacción.....	40
Figura 7 Disposición para la atención y el nivel de satisfacción.....	41

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima, 2022.



Materiales y métodos: Diseño no experimental, nivel descriptivo y correlacional, el método fue hipotético deductivo, en el estudio se trabajó con una población total de 108 pacientes hospitalizados en diferentes servicios, se empleó el instrumento el cuestionario y escala de liker para las dos variables, en un tiempo determinado. **Resultados:** Existe relación entre el Cuidado Humanizado de Enfermería con la satisfacción del Usuario ( $p=0,000<0,05$ ) En cuanto al cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente los resultados indicaron que el 92,6 % obtuvieron el nivel satisfecho, mientras que el 88% obtuvieron un nivel favorable según la dimensión cualidades del hacer de enfermería, el 84,3 favorable según la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente, y el 85,2 % indicaron un nivel favorable según la dimensión disposición para la atención. **Conclusión:** Se concluye que existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman=0,662 y un  $p=0,000$ .

**palabras claves:** cuidado humanizado-satisfacción del usuario

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between humanized nursing care and user satisfaction in the hospitalization services of a private clinic in Lima, 2022. **Materials and Methods:** Non-experimental design, descriptive and correlational level, the method was hypothetical deductive, in the study we worked with a total population of 108 patients hospitalized in different services, the instrument was used, the questionnaire and the liker scale for the two variables in a given time. **Results:** There is a relationship between Humanized Nursing care and user satisfaction ( $P=0,000<0,05$ ) Regarding the humanized nursing care with patient satisfaction, the results indicated that 92.6% obtained the satisfied level, while 88% obtained a favorable level according to the dimension qualities of nursing practice, 84.3% favorable according to the demission of openness to nurse-patient communication, and 85.2% indicated a favorable level according to the disposition for care dimension. It is concluded that there is a significant relationship between humanized nursing care and user satisfaction, obtaining a Spearman's Rho correlation coefficient=0.662 and  $p=0.00$ .

Keywords: Humanized care, patient satisfaction

## INTRODUCCION

La humanización es un tema relevante para los profesionales de la salud, considerando como ente primordial a la persona humana teniendo en cuenta sus creencias y culturas. Existen

diferentes teorías sobre el cuidado que promueven el cuidado humanizado, sin embargo estas parecen no ser autosuficiente; en consecuencia se pretende a través del siguiente estudio de investigación determinar la relación ente el cuidado humanizado de Enfermería ya la Satisfacción del Usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada.

Para llevar a cabo el estudio; el trabajo de investigación se ha estructurado en v capítulos; en el capítulo I Se presenta el Planteamiento del Problema; Así mismo la Descripción de la realidad Problemática; Los Problemas de Investigación general como específicos, Objetivo General y Específico, justificación de la investigación y la delimitación de la Investigación. En el capítulo II se trata del Marco teórico, los antecedentes, así mismo la base teórica, Formulación de la Hipótesis general y específica. En el capítulo III Metodología de investigación; Enfoque de Investigación; tipo de investigación; diseño de investigación; Población y muestra, variables y operacionalización, técnica e instrumento de recolección de los datos, aspectos éticos, plan de Procesamiento y Análisis de datos. En el capítulo IV se detalla los resultados; Prueba de Hipótesis, Análisis descriptivos, la discusión de resultados y finalmente en el Capítulo V se presenta las Conclusiones y Recomendaciones; sustentándose con los anexos aplicadas en el estudio de investigación.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La OMS (organización mundial de la Salud) ha decretado una política con el fin de que sea cumplida de manera integral, para preservar los derechos humanos, fundamentado en el trato humano a persona enferma o sana a fin de asegurar que la calidad de los servicios de salud sea un elemento clave para ejecutar la cobertura universal, apoyando a los países en la administración, el perfeccionamiento y la aplicación de políticas y estrategias nacionales de calidad para un enfoque integrado de la prestación de calidad. Cada año (2020) se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países (1).

Siendo la calidad del cuidado en salud uno de los mayores inconvenientes para enfrentar las dificultades sanitarias con éxito. Es por ello que será destacado hacer valoraciones constantes y exponer resultados enfocados a las dificultades que se presentan en cada institución de salud. Ante ello la satisfacción del usuario transmite el valor subjetivo del cuidado recibido y es fundamental en diversos factores, como la evaluación de la calidad de atención y la ocasión de demostrar oportunidades de mejora (2).

Actualmente en los países de Sudamérica; el cuidado que proporciona el personal de enfermería se encuentra fragmentado; de modo que es indispensable que se hagan la variación necesaria para restablecer la importancia del cuidado humanizado en los centros que conforma la red sanitaria; En Chile la atención de Salud está orientada específicamente en progresar referentes a las materias de calidad en la atención y los derechos del usuario. Al

enfermero le corresponde entablar medidas correctivas, con el propósito de evadir la deshumanización (3).

En el Perú actualmente, las políticas de salud están destinadas a instaurar normas que confirmen una buena atención al beneficiario, donde el inconveniente también se genera por la brecha entre la demanda y la oferta; pues por un lado el incremento progresivo de la demanda y la escasa respuesta de la oferta con mejor estructura, formación y personal. Ocasiona una mala percepción del usuario en los servicios de medicina; porque manifiestan que no pueden alcanzar a conseguir una cama; y para el personal de salud se produce un exceso laboral, el tiempo de espera es extenso, el proceso de atención es inapropiado y causa insatisfacción de los usuarios. Es por ello que para los familiares y pacientes resulta estresante asistir a los servicios de salud influyendo desfavorablemente en el proceso de adaptación durante la hospitalización (4)

Así mismo el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también al enfermero como transmisor, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal que tiene como propósito promover la salud y el crecimiento de la persona. Hildegart Peplau refiere, que la interrelación enfermero-usuario es la intercomunicación estable a través de la valoración, entrevista con el paciente por lo que contribuirá a conocer la situación del usuario, interrogantes, miedo, que sostiene en el transcurso de la estadía hospitalaria para así poder conocer los potenciales problemas o procesos para ejecutar una buena valoración de enfermería y planear su labor que conlleva a la satisfacción del usuario. Sin embargo hay elementos externos que varían el proporcionar un buen atender de enfermería, lo cual afectan perjudicialmente la estructura del ambiente hospitalario, generando demanda de pacientes y así creando insatisfacción del usuario (5).

De igual forma el cuidado humanizado a nivel mundial, deben estar compuestos por actos intersubjetivos y transpersonales para salvaguardar, aliviar y preservar el género humano apoyando al usuario a alcanzar un significado al padecimiento, aflicción, enfermedad, y ayudar a otro a adquirir autoconocimiento, autocontrol y autocuración. La política del avance de enfermería es acrecentar la cualidad del profesional de enfermería en las áreas de la salud dado que en cuantiosos análisis realizado en el 2018 en un hospital en Tarma sobre la satisfacción los resultados arrojan el 60 % se encuentra en discordancia con la atención recibida por el profesional de la salud (6).

En una investigación efectuada en Lima Por Acosta y García en el 2018 en un hospital Nacional acerca del Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del usuario; que el 52.4 % de usuarios estiman regular el Cuidado Humanizado, el 46.9 % se encuentran moderadamente satisfechos con la atención, por lo que señalan haber una relación de cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia  $P = 0.014$  siendo un valor de  $P \leq 0.05$  (7).

Además el desarrollo de las actividades cotidianas del personal de enfermería se ha examinado que los pacientes no son condescendientes a la demora para su atención y por consiguiente manifiestan el cuidado que se le brinda es deficiente, acompañado a ello el aumento de trabajo que se tiene en el servicio de hospitalización hace que la presión sea mayor para los usuarios como para el personal de enfermería que se encuentran en el servicio, hay usuarios que pueden cambiar de parecer en relación al Cuidado de Enfermería al tener comunicación con ellos la satisfacción del paciente puede ser o no favorable de acuerdo a diversas causas (8).

Por lo tanto en los servicios de salud deben mantener la calidad de atención de modo que los pacientes estén satisfechos, con el propósito de resolver sus requerimientos de salud, por lo que los enfermeros y enfermeras deben tener una buena interacción con el usuario y si estamos siguiendo una profesión viable, la enfermería tiene que practicar atención priorizando la calidad humanística, lo cual se traduce en términos de satisfacción (9).

Sin embargo; la humanización es un tema sobresaliente para los profesionales de enfermería considerando como ente fundamental a la persona Humana, teniendo en cuenta todas sus privaciones como son el estar y sentirse acompañado, conocer sobre su estado de salud, acoplarse a su nuevo estado de vida, apoyarlo a desafiar sus miedos. Se debe ofrecer un cuidado holístico de calidad transpersonal, teniendo consideración por la dignidad e individualidad de los pacientes, respetar sus costumbres e ideologías así como también respetar las opiniones que manifieste sobre la enfermedad que lo aqueja (10).

En una clínica Privada a nivel local se observa que el principal problema evidenciado gran parte del personal es la excesiva carga laboral, sobre todo por ser un servicio de alta demanda, el personal refiere que no se enfocan en plenitud a los pacientes. Por otra parte los pacientes atendidos, refiere “tienen alta demanda de pacientes, a veces nos preguntan si nos sentimos bien”. “Primero nos preguntan si tenemos algún malestar sin embargo no nos evalúa, ni siquiera nos tocan” “no son tan amables, menos con nuestros familiares” “A veces se molestan en lugar de comprender que estamos desvalidos” “cuando llamamos por algún malestar tardan en venir” entre otros acontecimientos que no es precisamente las opiniones más adecuadas sobre la atención en el Cuidado Humanizado y la Satisfacción del Usuario por parte de la enfermera.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre el Cuidado Humanizado de Enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en una clínica Privada Lima 2022?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación de la dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica Privada Lima 2022?
  
- ¿Cuál es la relación de la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del Cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada Lima 2022?
  
- ¿Cuál es la relación de la dimensión disposición para la atención del Cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una Clínica Privada Lima 2022?



### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el Cuidado humanizado de enfermería y con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una Clínica Privada Lima 2022.

#### **1.3.3. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación de la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una Clínica Privada Lima 2022.
- Determinar la relación de la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una Clínica Privada Lima 2022.
- Determinar la relación de la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una Clínica Privada Lima 2022.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Dicha investigación tiene valor teórico, ya que va contribuir a percibir la información sobre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización de una clínica privada, ayudara a mejorar el cuidado de manera integral haciendo sentir al paciente como prioridad y que la atención sea optima brindando un cuidado humanizado, elevando así el nivel de conocimiento sobre el tema y se siga indagando. Y permitirá a que se puedan realizar otros trabajos de investigación

### **1.4.2 Metodológica**

El estudio será realizado bajo criterio metodológico, de enfoque cualitativo; siguiendo el método científico, los cuales garantizan resultados confiables, que se evidencian al hacer uso de cuestionarios que pasaran por un proceso de validación, a fin de obtener resultados verídicos. Además, servirá como nuevo antecedente que sustenten futuras investigaciones con escenario similar; el instrumento utilizado será la encuesta ya que es validada en estudios anteriores anticipado con el consentimiento del personal de enfermería.

## **1.4.2 Practica**

Los resultados que proporcionará el estudio será una evidencia científica de la realidad en dicha clínica Privada de Lima relaciona al cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario, siendo los principales beneficiados, mediante la identificación y comprensión de la realidad por lo cual están atravesando los usuarios. Así mismo será un aporte para el departamento de enfermería. El cual elevara los resultados a la jefatura correspondiente para su intervención y mejora en el cuidado humanizado hacia el paciente y favorecerá al usuario ya que tendrán una percepción positiva en cuanto al trato y cuidados brindados por el personal de enfermería, favoreciendo a su vez la imagen institucional.

## **1.5 Delimitaciones de la Investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El desarrollo del estudio de investigación se realizará en el transcurso de los meses del periodo de marzo del 2022 a junio 2022

### **1.5.2 Espacial**

El estudio de la investigación se va a desarrollar en los pacientes de los diferentes servicios de hospitalización de una clínica privada en Lima.

### **1.5.3 Recursos**

Los recursos que se utilizaran para el desarrollo de la investigación serán la respuesta de la encuesta del instrumento, los 2 instrumentos son validados y se usaran mediante la técnica de encuesta para ambos instrumentos.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes Internacionales:

**Malpica (11).** En el 2017 efectuó una Investigación que sostuvo como objetivo “describir la percepción sobre cuidado humanizado en los pacientes hospitalizados de una institución (IPS) en Colombia. La investigación fue cuantitativa y de corte transversal, método descriptivo. La población es de 80 usuarios hospitalizados, se usó el instrumento el cuestionario. Por ello los resultado que se obtuvieron, fue primar el cuidado con un 87.5 % siempre percibieron los estímulos, sentimientos y pensamientos de las enfermeras; apertura a la comunicación 39.7% recibieron un cuidado efectivo. Se concluye que el cuidado ofrecido por el personal de enfermería está basado en cuidados humanizados, considerando en primer lugar las necesidades del paciente como ser Humano.

**Joven. (12)** En el (2019), efectuó una investigación que tuvo como objetivo determinar la “Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos del Cuidado Humanizado de enfermería en Colombia” el estudio descriptivo, de enfoque cualitativo, con una población de 55 usuarios hospitalizados, el cual se obtuvo un resultado de 83.39% de pacientes que determino que el cuidado humanizado era bueno, los enfermeros priman al usuario de cuidado tomando una comunicación asertiva, se concluye que el cuidado humanizado de enfermería es bueno.

**Monje, Miranda, Oyarzún, Seguel, Flores (13)** En el 2018 efectuó una investigación que sostuvo como objetivo “Determinar la Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuario hospitalizados en Chile”. La metódica que se empleó en el estudio fue de corte transversal, correlacional, con una población de 171pacientes hospitalizados, la técnica que se utilizó fue la encuesta. Los resultados que se obtuvieron fue: el 86% de los pacientes hospitalizados considera que siempre recibe trato humanizado, 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6 % nunca percibió un trato humanizado. En resumen los enfermeros respetan la dignidad humana al brindar cuidados humanizados

### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

**Ríos, Idrogo (14)** En el 2021 Efectuó la investigación su objetivo fue “determinar la relación que hay entre el cuidado humanizado con satisfacción del paciente en un hospital de Tarapoto”. El estudio es cuantitativo, diseño no experimental descriptiva y de cohorte transversal, trabajaron con una muestra formada de 103 usuarios. Dando los resultados; en la dimensión hacer del personal de enfermería, el 59.2 % (61) mencionan que el nivel es óptimo, en la dimensión Prioridad al ser cuidado por el profesional de enfermería, el 65.0 % (67) refieren que es de nivel óptimo. Con relación a la satisfacción del usuario; dimensión: trato humano, el 57.3 % (59) mencionan que el trato humano es de nivel ligeramente alto, En la dimensión Capacidad resolutive del profesional de Enfermería, el 63.1% (65) indican que es de ligeramente alto; llegaron a la conclusión que si hay significancia entre ambas variables entre Cuidado Humanizado con la satisfacción del usuario; con un nivel de significancia  $p < 0,016$ .

**Santa Cruz (15)** En el 2017 efectuó una investigación que tiene como “objetivo determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario del servicio de hospitalización en Cajamarca” el estudio es de tipo cuantitativo, aplicada, diseño no experimental, correlacional, transversal, la muestra es de 234 usuarios; se utilizó como técnica la encuesta. Los resultados indicaron que el 85 % obtuvieron un cuidado Humanizado favorable, mientras que el 10,7 % desfavorable y en la Satisfacción del Usuario el 64,1 % refirieron insatisfechos, el 32,5 % Medio satisfecho; Concluye que hay relación entre el “Cuidado humanizado de Enfermería con la Satisfacción del usuario” (Rho= 0,208 y p=0,001)

**López (16)** En el 2017 efectuó una investigación que tiene como objetivo determinar la relación del Cuidado Humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de hospitalización del Hospital Marino Molina Scippa en Lima” a través de un estudio cuantitativo, correlacional de tipo básica, el diseño no experimental correlacional de corte transversal. Los resultados indicaron una alta satisfacción el 83.3% de los encuestados con el cuidado humanizado y 84.4 % se sienten medianamente satisfechos con la atención en el servicio; La Correlación Rho de Spearman = 0,408, (P=0.05) concluyendo de la existencia de una relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente.

**Saldaña, Torres. (17) 2017** efectuó una investigación que tiene por objetivo “determinar la relación del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en un servicio del Hospital Regional de Pucallpa”; la metodología es diseño no experimental, tipo transversa, correlacional, prospectivo; la población es de 150 pacientes, se empleó la técnica de entrevista como instrumento el cuestionario. Resultados; el 84.7 % (127) manifestaron percibir regular cuidado; Así mismo, 83.3% (125) manifestaron estar indiferente a la atención percibida; Se realizó la prueba al estadístico de correlación Tau b de Kendall, con el 5% de error y un 95% nivel de confianza, se alcanzó el valor  $P=0.011$  ( $p<0.05$ ) se aprobó la hipótesis del estudio. Por lo que se confirmó que hay relación significativa entre el “Cuidado Humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente en un servicio de hospitalización del hospital regional de Pucallpa”.

**Palomino (18) 2021** efectuó una investigación que tiene como objetivo “Determinar la relación que existe entre el Cuidado Humanizado con la satisfacción del paciente del servicio de medicina en Ayacucho el estudio es tipo básico, diseño no Experimental de corte trasversal, nivel descriptivo correlacional, la muestra fue formada por 89 pacientes, se utilizó como instrumento el cuestionario. Se usó la prueba Rho de Spearman, para comprobar la hipótesis. Los resultado fueron: el 49.44% un nivel regular; Así mismo el 47.19% nivel medio se concluye que existe relación significativa del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario del según la correlación de spearman es de 0.710 y tiene un nivel de significancia ( $p<0,05$ ).



## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Cuidado**

Es la acción que realiza la enfermera para así poder lograr con la actividades realizadas la preservación de la vida, mediante las prácticas positivas para los familiares y usuarios. El proceso de atender y/o cuidar es considerado como la esencia de del profesional de enfermería las cuales tiene como objetivo proteger y preservar la salud del paciente (19).

### **2.2.2 Cuidado de Enfermería**

Es la manera en la que el profesional de enfermería realiza su trabajo, utilizando valores y técnicas que le facilitaran el restablecimiento y la conservación de la vida así mismo educar sobre el autocuidado que debe conservar la persona.

Por otra parte el cuidado se ha definido como un conjunto de categorías que involucran la comunicación verbal y no verbal la disminución de dolor físico, la empatía atender el todo, y el involucramiento, que se refiere a la aproximación entre el cuidador y el ser cuidadosos como finalidad terapéutica (19)

El cuidado de enfermería es aceptar una respuesta premeditada que cubre un poder espiritual de efectividad. Es el manejo de atención integral de los

elementos del ser humano, ante todo si se encuentra indispuerto social, físicamente y necesite del cuidado de la salud (20)

Es decir es el acto de cuidar al prójimo, la familia y sociedad, tratar al sujeto como nos gustaría que nos traten, en cuanto a su dignidad del ser humano, pensando referente a sus necesidades básicas de salud, atención y las respuestas a esas necesidades, dichos conceptos permiten reflexionar acerca de la cosmovisión del cuidado enfermero, donde convergen las dimensiones históricas, antropológicas y fisiológicas de la ciencia de enfermería (21)

Así mismo estudios recientes del significado de cuidado por parte del profesional de enfermería se refiere a la sinonimia de atención oportuna, rápida, continua y permanente orientada a resolver problemas particulares que surgen la dimensión personal de los individuos que demandan un servicio institucionalizado (22)

### **2.2.3 Cuidado Humanizado**

El cuidado de enfermería se considera como la esencia de la enfermería, se incrementó a través de acciones transpersonales, las cuales tiene como finalidad preservar y proteger la vida del ser humano, Así mismo el cuidado es un proceso integral profundo, donde se otorga un apoyo tanto emocional como físico,

mediante un diálogo efectivo, empática y el progreso de las habilidades del profesional de enfermería completada con el enfoque humanizado (25).

El cuidado humanizado es el conjunto de operaciones comunicaciones y apoyo brindado por parte de enfermería al individuo afectado. Por lo tanto debe darse interrelación de la teorizante, de la doctrina y la praxis del conocimiento asistencial lo que se evidencia en la interrelación cuidador y enfermero (26).

#### **2.2.4 Categorías el Cuidado Humanizado según Watson**

##### **a. Clasificado En:**

- Sentimientos del Usuario: enfermería debe ser perceptible con los demás y consigo misma, ofrecer afecto, apoyo emocional, cuidado que le incite acrecentar como ser humano al paciente (27).
  
- Apoyo físico: El paciente no solo confía en gozar de los beneficios de la terapéutica, asimismo reconoce la sonrisa, la mirada, el ser cogido de la mano, pequeñas actitudes muestran el interés en ellos y la necesidad que sienten (28).
  
- Priorizar el cuidado: Por consiguiente las acciones de parte de enfermería lo establece el usuario, existe un sincera inquietud por su salud, el acatar su familiaridad y hacer que se sienta como humano íntegro, con deberes y derechos (27).

- **Empatía:** Son la participación afectiva, la relación armoniosa del paciente-enfermero, de tal manera que exista la seguridad de comprometerse con el trato humano que se da y hallarse el hecho y la naturalidad y que se ha puesto en lugar del otro con antelación para tomar acciones frente al prójimo (29).

**b. Dimensiones del cuidado humanizado:**

- a) **Cualidades de hacer de enfermería:** son virtudes y atributos que presenta el profesional de enfermería que brinda atención integral al paciente; dichos atributos permite que el usuario refiera tranquilidad y bienestar creando entre el paciente y la enfermera una relación de respeto (46).
- b) **Apertura a la comunicación enfermero-paciente:** Es el acto de integridad y honestidad de parte del personal de enfermería para mantener buen diálogo; formando o desarrollando un proceso indicando respuestas seguras, indicándole el cargo y el nombre del personal que se encuentra a su cuidado antes de realizarle algún tipo de procedimiento brindándole indicaciones e información oportuna .  
(46)
- c) **Disposición para la atención:** Es el tiempo que presta el profesional de enfermería según como el paciente necesita que le puedan brindar

sus cuidados, ayudando a que el paciente se sienta cómodo con la atención y responder a todas sus inquietudes. Estar pendiente del paciente brindándole confianza, mostrarle respeto y tratar a cada persona con consideración y sin haber juicios. Tener la disposición en todo tiempo. Por el paciente y una responsabilidad en el cuidado integral (47)

### **2.2.5 Teoría del cuidado según Jean Watson**

Jean Watson: El cuidado humanizado basado en valores, enfocado al mundo sanitario, se refiere al profesional de enfermería en todo lo que realiza para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar el ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa en los ámbitos físicos, emotivo, social y espiritual.

El cuidado humanizado se debe basarse en la reciprocidad y debe tener una calidad única y auténtica. La enfermera debe aumentar su armonía dentro de la mente, del cuerpo y del alma, para generar procesos de conocimiento de sí mismo. El cuidado no solo requiere que la enfermera sea científica, académica clínica, si no también, un agente humanitario y moral, como participe en las transacciones de cuidados humanos

El cuidado humano es una relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. (23)

**Teoría del cuidado según Hildegart Peplao:** Enfatiza en la relación enfermera-paciente para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico. Se basa en la

enfermería psicodinámica, a partir del conocimiento de la propia conducta de la enfermera, que le permite ayudar a los demás a identificar sus problemas (24).

### **2.2.6 Satisfacción del Paciente:**

Satisfacción del paciente se considera un cuidado con calidez y calidad que proporciona el profesional de enfermería al paciente, esto depende mucho de elementos como el ambiente, la actitud, y se ofrece un trato humano a cada uno del paciente. Por lo que ofrece una información adecuada con calidad en la atención y un trato amable; de tal manera que cuando se reciba un cuidado agradable, el usuario se lleve una buena experiencia de la institución de salud, y así en su retorno al establecimiento sea probable de igual forma la satisfacción; Es una valoración de la institución que se puede alterar o cambiar en cada paciente (30).

Thompson y col enuncian que el logro de la satisfacción de parte del paciente se debe a la perspectiva que se creó con prioridad ofreciendo satisfacción en los servicios de salud; si la satisfacción es alta la exigencia de la calidad será mayor, y si la expectativa que tienen sean menor, entonces la calidad no importa en sí (31)

### 2.2.7 Dimensiones de la satisfacción:

Según Vela Rengifo. M (32) Las dimensiones de la satisfacción son:

- **Fiabilidad:** Es la probabilidad de que un bien funcione adecuadamente, con cuidado y sin errores.
  
- **Capacidad de respuesta:** Es la rapidez para brindar un cuidado, sumado a ello la cortesía con la cual se presta el servicio, es la disposición del personal sanitario para brindar un servicio conveniente a los pacientes.(48)
  
- **Seguridad:** Ausencia de peligro o riesgo, es el actuar sin preocupaciones ni temores, sensación de total confianza que se tiene en alguien de ser bien atendido. (32)
  
- **Empatía:** Habilidad de entender y compartir sentimientos a través de la experiencia, la percepción y sensación de las demás personas (32)
  
- **Elementos tangibles:** Se refiere todo elemento material que se da a lo largo de la atención de salud, tanto en higiene, equipos, limpieza y descripción del personal (32)

### 2.2.8 Medición de la satisfacción

Según Poupin y Urrutia mencionan que los pacientes requieren de un diálogo más cercano, asertivo, lo que se establece entre otros un factor básico requerido por el usuario (33).

Truco y Miranda refieren que se han en relación a la satisfacción de los usuarios; la institución espera alcanzar ciertos estándares de calidad concorde con el mayor desarrollo del progreso (34).

Para medir la satisfacción existen varios grados; entre tales tenemos:

- **Insatisfecho:** cuando el usuario no cubre sus expectativas sobre un atención recibida.
- **Poco satisfecho:** cuando el usuario cubre sus expectativas solo en pocas necesidades atendidas.
- **Satisfecho:** usuario experimenta que todas sus necesidades an quedado cubiertas y se siente complacido. (35)



## **2.3 Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Cualidades de hacer de Enfermería del Cuidado Humanizado con la Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una Clínica Privada de Lima.

Existe relación estadísticamente Significativa entre la dimensión apertura a la Comunicación enfermero-paciente del Cuidado humanizado de Enfermería con la Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una Clínica Privada de Lima.

Existe relación estadísticamente Significativa entre la dimensión disposición para la Atención del Cuidado humanizado de Enfermería con la Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una Clínica Privada de Lima.

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El método a emplear para investigación es el método hipotético deductivo, dado que toma una hipótesis como premisa inferida de manera anticipada en base a diferentes conceptos, teorías o principios en conjunto con los datos empíricos obtenidos, con ello, se asume un contexto general de las variables para luego garantizar en un aspecto específico(36)

### **3.2 Enfoque de la investigación:**

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, puesto que se encuentra dentro del patrón positivista, ya que el objeto de estudio se puede medir, analizando las características de las variables de forma deductiva, habilitando la estandarización y la generalización de los resultados. Ante ello, este estudio investigará los atributos de las variables de análisis, bajo este marco asociado a las mismas, permitiendo la generalización y normalización de los hallazgos. (37)

### 3.3 Tipo de investigación:

Es una investigación es de tipo básica aplicada, está orientada a ampliar y lograr el conocimiento; proponiendo soluciones a los problema mostrados. (49)

### 3.4 Diseño de Investigación:

El estudio será correlacional, de tipo observacional de corte transversal, dado que se aplicaran los instrumentos una sola vez; se orienta a determinar la asociación existente entre las variables abordadas, en otras palabras, se busca establecer si el comportamiento de las variables estudiadas presenta la misma tendencia dentro del contexto en el que se analizan. (38)

### 3.5 Población Muestra y muestreo:

**Población:** Esta conformada por todos los pacientes del servicios de hospitalización de una clínica privada, siendo un total de 150 pacientes.

**Muestra:** Para tener una muestra representativa se realizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= muestra	
N= tamaño de la población	150
Z= nivel de confianza 95%	1.96
p= probabilidad de acierto	0,5
q=probabilidad de no acierto	0,5
d= precisión	0,05

Se reemplazará los datos:

$$\frac{n = (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 (150-1) + 1.96^2 \times 0.25}$$

$$\frac{n = 3,8416 \times 0.25 \times 150}{0.0025 (149) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$\frac{n = 0,9604 \times 150}{0,3725 + 0,9604}$$

$$\frac{n = 144,06}{1,3329}$$

$$n = 108$$

En la investigación la muestra será conformada por 108 pacientes de los servicios de hospitalización de una Clínica Privada de Lima.

#### CRITERIO DE INCLUSION:

- ✓ Pacientes hospitalizados de género femenino y masculino
- ✓ Usuarios que autoricen su participación en la presente investigación colocando su rúbrica en el consentimiento informado

#### CRITERIO DE EXCLUSION:

- ✓ Pacientes no hospitalizados
- ✓ Pacientes que se niegan a participar de la investigación y que no firmaron en consentimiento informado
- ✓ Pacientes menores de 18 años y que no tengan consentimiento de sus padres.

### 3.6 Variables y Operacionalización

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Cuidado Humanizado</b>	Es la dedicación concentración y expresión incondicional de los enfermeros cuando están en contacto con los pacientes, es ayudarles a recuperar su independencia y autonomía, es cuidar y dedicación por alcanzar un estado de máximo bienestar físico, psicológico, social y espiritual, a través de la comunicación terapéutica, comprensión y aceptación.	Considerado como la esencia de la enfermería que se transmiten a través de acciones transpersonal, las cuales tiene como finalidad preservar y proteger la vida del ser humano (25).	<p>a. Cualidades del hacer de enfermería</p> <p>b. Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le hace sentir como una persona</li> <li>• Le trata con amabilidad</li> <li>• Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted</li> <li>• El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando esta con usted</li> <li>• Le generan confianza cuando lo (la) cuidan</li> <li>• Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado</li> <li>• Le demuestran respeto por sus creencias y valores</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le miran a los ojos, cuando le hablan</li> <li>• Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes</li> <li>• Le facilitan el dialogo</li> <li>• Le explican previamente los procedimientos</li> <li>• Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas</li> <li>• Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos</li> <li>• Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud</li> <li>• Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud</li> </ul>	Ordinal	<p>Favorable 128-97 puntos</p> <p>Medio favorable 96-65 puntos</p> <p>Desfavorable 64-32 puntos</p>

			<p>c. Disposición para la atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización</li> <li>• Le dedican el tiempo requerido para su atención</li> <li>• Le llaman por su nombre</li> <li>• Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)</li> <li>• Le manifiestan que están pendiente de usted</li> <li>• Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento</li> <li>• Responden oportunamente a su llamado</li> <li>• Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual</li> <li>• Le escuchan atentamente</li> <li>• Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo</li> <li>• Le brindan un cuidado cálido y delicado</li> <li>• Le ayudan a manejar su dolor físico</li> <li>• Le demuestran que son responsables con su atención</li> <li>• Le respetan sus decisiones</li> <li>• Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar</li> <li>• Le respetan su intimidad</li> <li>• Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico</li> </ul>		
--	--	--	--	---	--	--



			<p>c. Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica</li> <li>• El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado</li> </ul>		
			<p>d. Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>• El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención</li> <li>• El profesional de enfermería le explico a Ud. O a sus familiares el problema de salud que le aqueja</li> <li>• El profesional de enfermería le explico a Ud. O a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron</li> <li>• El profesional de enfermería le explico a Ud. O a sus familiares el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</li> </ul>		
			<p>e. Aspectos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes</li> <li>• El servicio donde estuvo Ud. Conto con personal para informar y orientar a los pacientes</li> <li>• El servicio donde fue atendido conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</li> <li>• Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos</li> </ul>		



### **3.7 Técnica e instrumento de Recolección de datos:**

#### **3.7.1 Técnica:**

La técnica: empleada para el estudio será la encuesta; se orienta de manera general para la unión de datos, los cuales se presentara de manera oral y escritas así dar a conocer información de actitudes, hechos sobre el lugar específico. (39)

#### **3.7.2 Descripción de Instrumentos:**

##### **Medición de la Variable Cuidado Humanizado**

El instrumento es un cuestionario de preguntas, conformado por un grupo de ítems o preguntas constituidas por indicador de estudio y las dimensiones; el instrumento que se empleó lleva por título Percepció del cuidado humanizado de enfermería (**PCHE**) 3<sup>a</sup> versión, elaborado por los autores Álvaro Triana y Luz Rivera quienes llevaron a cabo dicho estudio en una institución que lleva por nombre Country en Bogotá. (40) Luego dicha versión fue aplicada en su tesis de maestría por el autor Oscar Gonzales contribuyendo respecto a la validación del instrumento; constituido por el contenido y la introducción fueron 32 ítems localizados cada una de sus dimensines. (41) (**Anexo**) obtuvo un alfa de cron bach de 8.865 donde se evidencio que el instrumento es confiable

Dimensiones incluidas: Disposición para la atenció, apertura a la comunicación enfermera-paciente, cualidades del hacer enfermera. La escala que se usó para medir es ordinal se establece la valoración de 1-4 en 3 2 ítems. El 1 es de menor valor y el mayor es de 4 los rangos son:

<b>Nivel</b>	<b>puntaje</b>
Favorable	128-97 puntos
Medio Favorable	96-65 puntos
Desfavorable	64-32puntos

### **Medición de Variable Satisfacción del Paciente:**

El instrumento que se utilizó para medir la Satisfacción de los Pacientes, comprende de 2 áreas, primero donde se adquiere la información de Datos generales y sociodemográfica, segundo basado en la escala SERVQUAL corregido. (42) Está compuesto por 22 preguntas y 5 dimensiones. Aguirre en el 2019 obtuvo un 0,91 de alfa de cron Bach.

<b>Dimensiones</b>	<b>preguntas</b>
Aspectos tangibles	19 al 22
Empatía	14 al 18
seguridad	10 al 13
Capacidad de Respuesta	6 al 9
fiabilidad	1 al 5

Dicha escala es ordinal y tiene una calificación de puntuación: 1= Insatisfecho, 2= Poco satisfecho, 3= Satisfecho, la categoría es el siguiente:

<b>Nivel</b>	<b>Puntaje</b>
insatisfecho	$\geq 22 - 35$ Puntos
Poco satisfecho	$\geq 36 - 49$ puntos
satisfecho	$\leq 50 - 66$ puntos

### **3.7.3 Validación**

#### **Medición de la Variable Cuidado Humanizado:**

Oscar Gonzales en el 2014 Valido el instrumento **PCHE**, en la institución hospitalaria, teniendo una validez de contenido y facial; sostiene el índice de validez de contenido de 0.98 y un índice de aceptabilidad 0,92 calificado por expertos. (41) Así mismo, Cosio (2019) empleo el instrumento de percepción de comportamiento de cuidado humanizado de enfermería PCHE conformado por 32 ítems el valor mínimo es de 1 y el máximo es de 4, con las dimensiones cualidades de hacer de enfermería, apertura a la comunicación enfermero-paciente, disposición para la atención; con una escala de Likert, fue validado por Cosio en Perú donde obtuvo un valor de 0,98. (43)

#### **Medición de Variable Satisfacción del Usuario:**

En relación a validez del cuestionario referente a la Satisfacción del Paciente se realizó con el cuestionario SERVQUAL modificado, fue utilizado por Acosta Carmen (2018), para los servicios de hospitalización constituida por 22 percepciones y 22 expectativas con una escala de 1 al 7, asociados en 5 dimensiones: Aspectos tangibles, seguridad, empatía, habilidad y capacidad de respuesta; el cuestionario cuenta con una validez mediante factorial KMO de 0,975. (40)

### **3.7.4 confiabilidad**

#### **Medición de la Variable Cuidado Humanizado**

En el año 2019 Matías M. llevo a cabo la confiabilidad del cuestionario PCHE, por medio de un plan piloto en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en un grupo de puérperas alcanzando un alfa de Cronbach 0,865 por lo que se demostró la confiabilidad del instrumento (39).

#### **Medición de la Variable Satisfacción del Paciente**

Se efectuó un estudio de investigación sobre Satisfacción del Paciente en un hospital de Trujillo, en pacientes hospitalizados en el área de cirugía; elaborado por Aguirre, et al; en el 2019, obteniendo un alfa de cronbach de 0,91 haciendo las mediciones estables y de gran consistencia por lo que se demostró la fiabilidad del instrumento (44).

### **3.8 . Plan de Procesamiento y Análisis de Datos:**

Para la aplicación del instrumento se hizo previas coordinaciones con los representantes del ámbito de docencia de la clínica Privada en Lima, para realizar las encuestas. La recopilación de datos se llevará a cabo de junio-julio, el cuestionario tendrá una duración 20-25 minutos, se llevara a cabo con los usuarios que estén hospitalizados en los diferentes servicios de hospitalización. Los datos recopilados se ordenaran en el programa de Excel, se procesaran con el paquete estadístico SPSS versión 17, se realizara la prueba de correlacion de rangos de Spearman, se utilizara el Chi cuadrado, los resultados finales serán presentados en gráficos y en tablas, para luego analizar e interpretar los resultados, permitirá proporcionar las recomendaciones y conclusiones del estudio de investigación.

### **3.9 .Aspectos Éticos:**

Se tomara en cuenta los aspectos de protección con todas las barreras de bioseguridad de los usuarios de hospitalización de una clínica Privada de Lima mediante los siguientes principios Bioéticos:

#### **Beneficencia:**

Se protegerá el bienestar de los participantes durante la intervención, que van más allá de la estricta obligación, planteándose dos reglas complementarias las cuales son: el mandamiento de no hacer daño, evitando exponer al riesgo y el incremento sobre los beneficios, disminuyendo los daños posibles hacia su integridad. (45)

#### **Justicia:**

En todo momento se brindará el principio de igualdad, evitando la discriminación y situación que vulneren los derechos de los participantes. (45)

#### **Valoración de riesgos y beneficios**

Se proseguirá el principio no arbitrario, análisis de riesgo y beneficios sistemáticos. Las investigadoras serán meticulosas a lo largo de la evaluación y acumulación de información sobre todos los aspectos del estudio de investigación, teniendo en consideración las alternativas sistemáticamente. (45)

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS

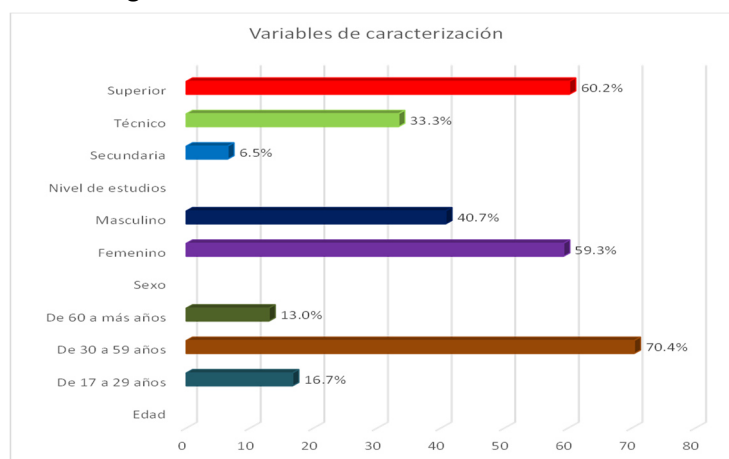
#### 4.1.1. Análisis Descriptivo de los Resultados

**Tabla 1. Variables de caracterización.**

Características demográficas (n=108)	Nº	%
<b>Edad</b>		
De 18 a 29 años	18	16.7
De 30 a 59 años	76	70.4
De 60 a más años	14	13.0
<b>Sexo</b>		
Femenino	64	59.3
Masculino	44	40.7
<b>Nivel de estudios</b>		
Secundaria	7	6.5
Técnico	36	33.3
Superior	65	60.2

Fuente: Matriz de datos

**Figura N°1 Variables de Caracterización**



Fuente: Elaboración propia

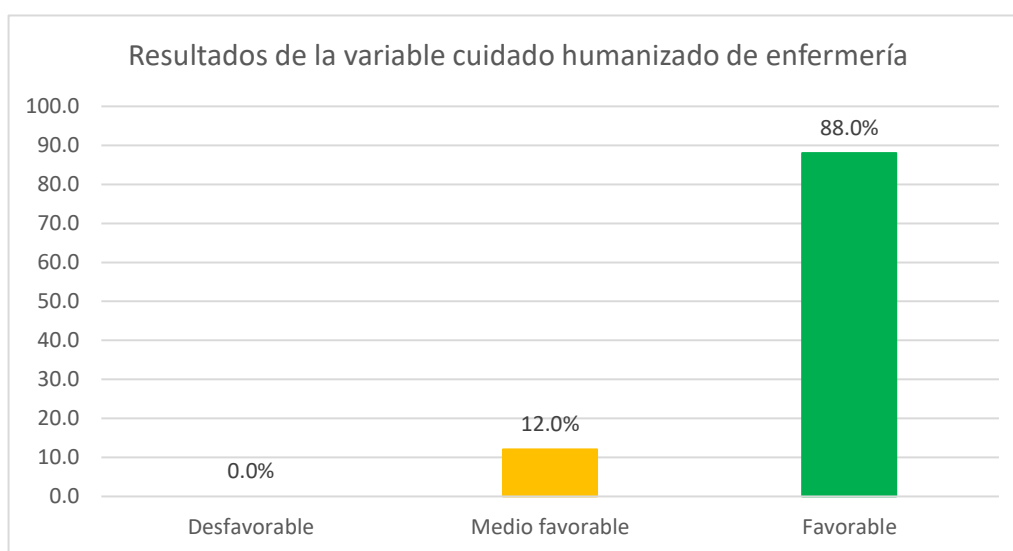
De los resultados de las entrevistas, se tiene que el 16,7% de los pacientes tienen de 17 a 29 años de edad, el 70,4% tienen de 30 a 59 años de edad y el 13,0% tienen de 60 a más años de edad. También, se observa que el 59,3% son de sexo femenino y el 40,7% de sexo masculino. En cuanto al nivel de estudio de los pacientes, 6,5% tienen nivel de secundaria, el 33,3% tienen nivel técnico y el 60,2% tienen nivel superior.

**Tabla 2. Resultado de la variable Cuidado Humanizado de Enfermería.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	0	0.0	0.0	0.0
Medio favorable	13	12.0	12.0	12.0
Favorable	95	88.0	88.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

**Figura 2. Resultado de la Variable Cuidado Humanizado de Enfermería.**



Fuente: Elaboración propia

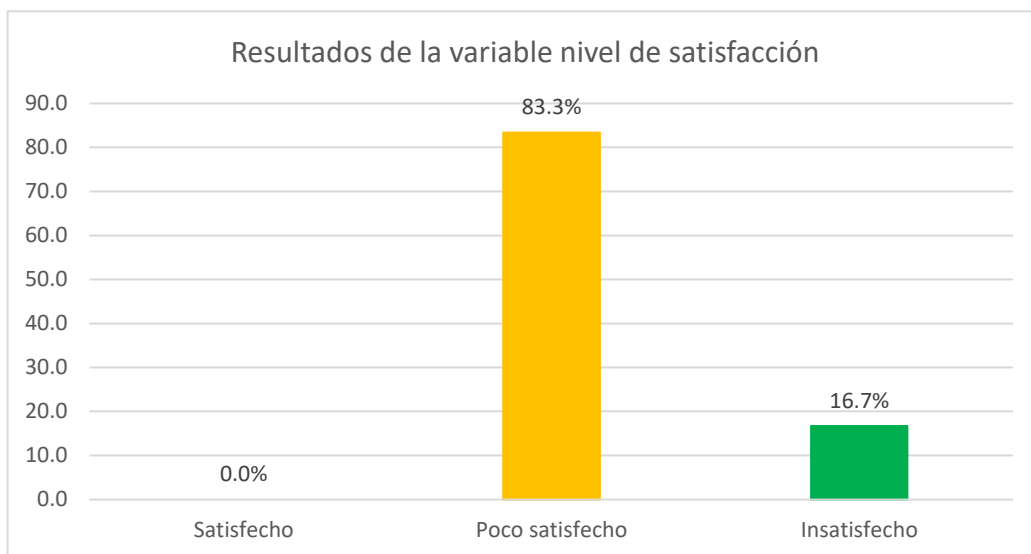
El 88,0% de los pacientes de la muestra obtuvo un nivel favorable en relación con el cuidado humanizado de enfermería, el 12,0% un nivel medio favorable y ningún paciente registró nivel desfavorable.

**Tabla 3. Resultados de la variable nivel de satisfacción.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	0	0.0	0.0	0.0
Poco satisfecho	90	83.3	83.3	83.3
Insatisfecho	18	16.7	16.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

**Figura 3. Resultados de la variable nivel de satisfacción.**



Fuente: Elaboración propia

Se observa, en cuanto a la variable nivel de satisfacción, que ninguno de los pacientes obtuvo nivel satisfecho, el 83,3% alcanzaron nivel poco satisfecho y el 16,7% nivel insatisfecho.

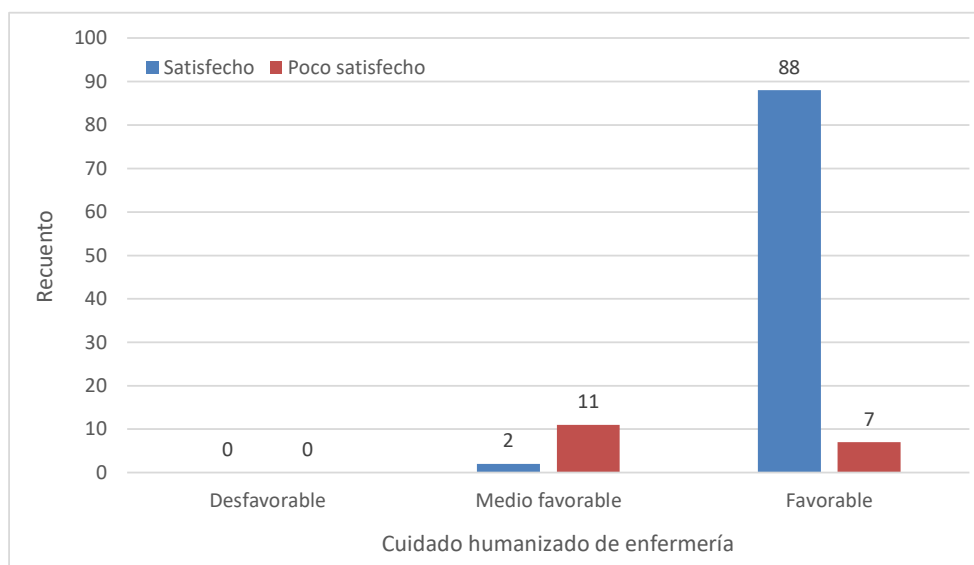


**Tabla 4. Tabla cruzada Cuidado Humanizado de Enfermera y el nivel de Satisfacción.**

Cuidado humanizado de enfermería		Nivel de satisfacción		
		Satisfecho	Poco satisfecho	Total
Desfavorable	Recuento	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%
Medio favorable	Recuento	2	11	13
	%	15.4%	84.6%	100.0%
Favorable	Recuento	88	7	95
	%	92.6%	7.4%	100.0%
Total	Recuento	90	18	108
	%	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente: Matriz de datos

Figura 4. Cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción.



Fuente: elaboración Propia

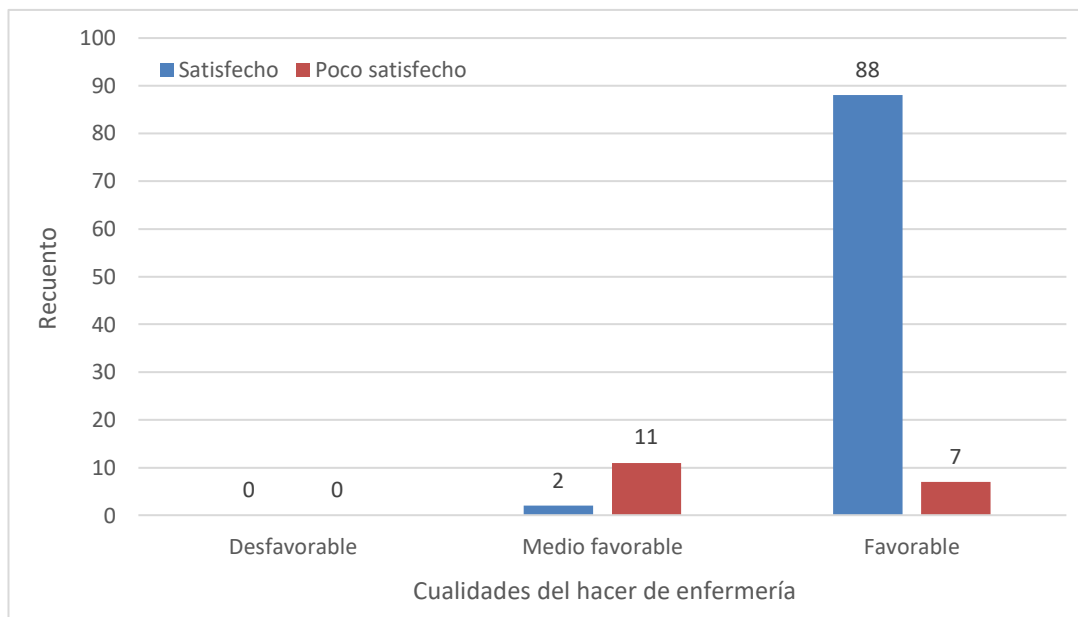
Se aprecia que, en el Nivel **desfavorable** de la Dimensión cuidado humanizado de enfermería, 0,0% no registró nivel en relación a la variable nivel de satisfacción; en el nivel **medio favorable** del cuidado humanizado de enfermería, el 84,6% obtuvieron nivel de **poco satisfecho** en relación a la variable nivel de satisfacción; y en el nivel **favorable** el 92,6% obtuvieron nivel de **satisfecho** en relación a la variable nivel de satisfacción.

**Tabla 5. Tabla cruzada de las cualidades del hacer de enfermería y el nivel de satisfacción.**

Cualidades del hacer de enfermería		Nivel de satisfacción		
		Satisfecho	Poco satisfecho	Total
Desfavorable	Recuento	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%
Medio favorable	Recuento	2	11	13
	%	15.4%	84.6%	100.0%
Favorable	Recuento	88	7	95
	%	92.6%	7.4%	100.0%
Total	Recuento	90	18	108
	%	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente: Matriz de datos

Figura 5. Cualidades del hacer de enfermería y el nivel de satisfacción.



Fuente: elaboración Propia

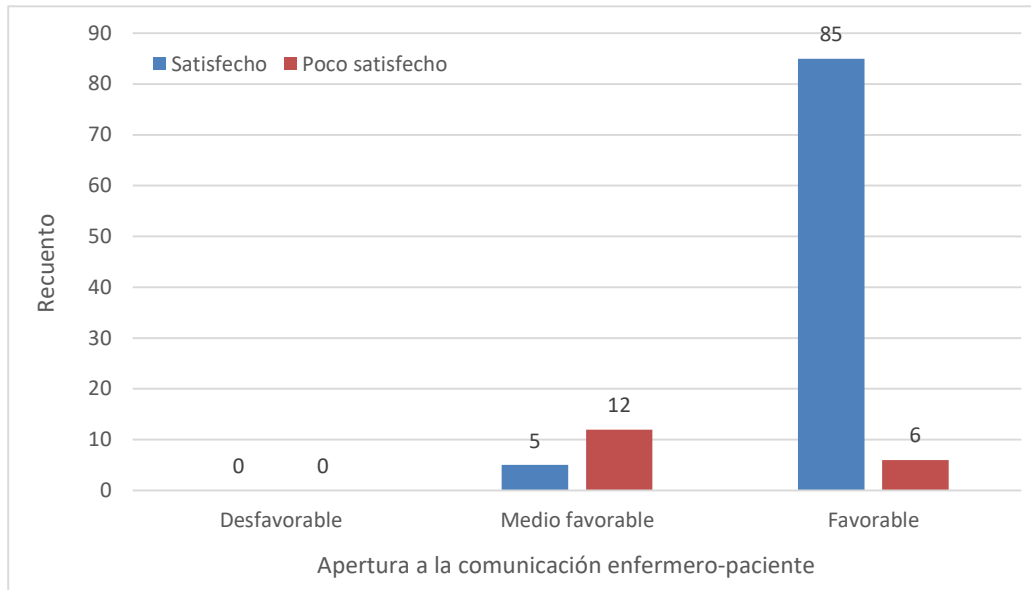
Se observa que, en el Nivel **desfavorable** de la Dimensión cualidades del hacer de enfermería, 0,0% no registró nivel en relación a la variable nivel de satisfacción; en el nivel **medio favorable** de las cualidades del hacer de enfermería, el 84,6% obtuvieron nivel de **poco satisfecho** en relación a la variable nivel de satisfacción; y en el nivel **favorable** el 92,6% obtuvieron nivel de **satisfecho** en relación a la variable nivel de satisfacción.

**Tabla 6. Tabla cruzada de la Apertura a la Comunicación Enfermero-Paciente y el nivel de satisfacción.**

Apertura a la comunicación enfermero-paciente		Nivel de satisfacción		
		Satisfecho	Poco satisfecho	Total
Desfavorable	Recuento	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%
Medio favorable	Recuento	5	12	17
	%	29.4%	70.6%	100.0%
Favorable	Recuento	85	6	91
	%	93.4%	6.6%	100.0%
Total	Recuento	90	18	108
	%	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente: Matriz de datos

Figura 6. Apertura a la comunicación enfermero-paciente y el nivel de satisfacción.



Fuente: elaboración Propia

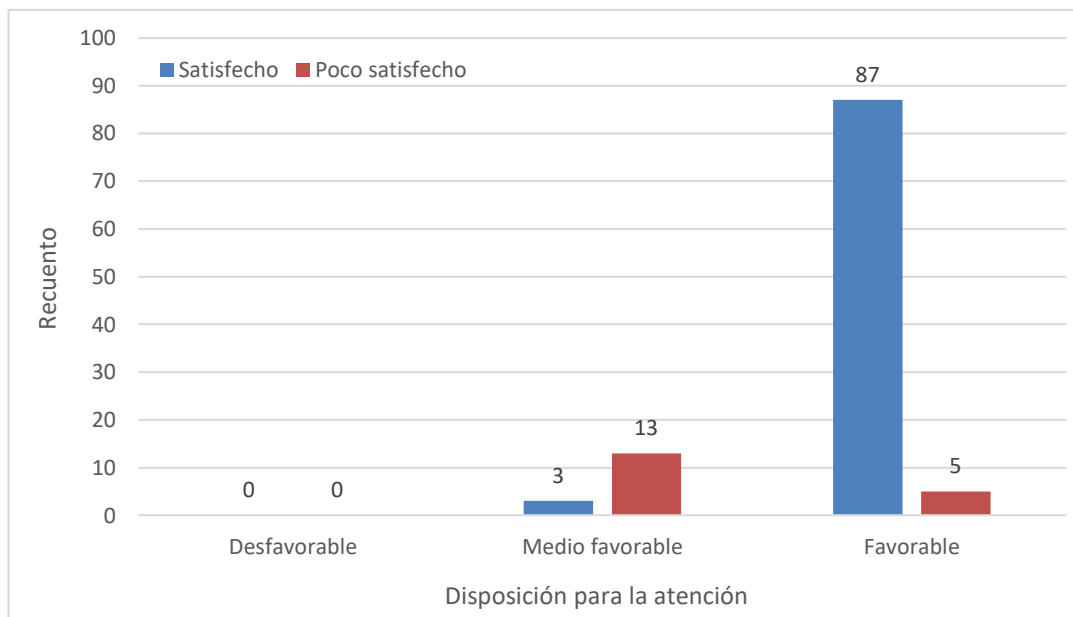
Se observa en el Nivel **desfavorable** de la Dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente, 0,0% no registró nivel en relación a la variable nivel de satisfacción; en el nivel **medio favorable** de la apertura a la comunicación enfermero-paciente, el 70,6% obtuvieron nivel de **poco satisfecho** en relación a la variable nivel de satisfacción; y en el nivel **favorable** el 93,4% obtuvieron nivel de **satisfecho** en relación a la variable nivel de satisfacción.

**Tabla 7. Tabla cruzada de la disposición para la atención y el nivel de satisfacción.**

Disposición para la atención		Nivel de satisfacción		
		Satisfecho	Poco satisfecho	Total
Desfavorable	Recuento	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%
Medio favorable	Recuento	3	13	16
	%	18.8%	81.3%	100.0%
Favorable	Recuento	87	5	92
	%	94.6%	5.4%	100.0%
Total	Recuento	90	18	108
	%	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente: Matriz de datos

**Figura 7. Disposición para la atención y el nivel de satisfacción.**



Fuente: elaboración Propia

Se aprecia, en el Nivel **desfavorable** de la Dimensión disposición para la atención, 0,0% no registró nivel en relación a la variable nivel de satisfacción; en el nivel **medio favorable** de la disposición para la atención, el 81,3% obtuvieron nivel de **poco satisfecho** en relación a la variable nivel de satisfacción; y en el nivel **favorable** el 94,6% obtuvieron nivel de **satisfecho** en relación a la variable nivel de satisfacción.

#### 4.1.2. Prueba de Hipótesis

##### Hipótesis general

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

**Tabla 8. Correlaciones entre Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción.**

			Cuidado humanizado de enfermería	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Cuidado humanizado de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	0,662**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,662**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Lectura del p-valor (Sig.): Conforme a la tabla N° 8, el valor de  $p = 0,000$  (Sig. bilateral), por lo que se relaciona con el valor Convencional de  $\alpha = 0,05$  y se considera que  $0,000 < 0,05$ .

Toma de decisión: Por tal razón, se rechaza la  $H_0$ , por lo que, existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima 2022.

## Hipótesis específica 1

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

**Tabla 9. Correlaciones entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y nivel de satisfacción.**

			Cualidades del hacer de enfermería	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Cualidades del hacer de enfermería	Coefficiente de correlación	1.000	0,565**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0,565**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

\*\* . La correlación es Significativa en el Nivel 0,01(Bilateral)

Lectura del p-valor (Sig.): Concorde a la tabla N° 9, el valor de P =0,000 (Sig. bilateral), por lo que se compara con el valor Convencional de  $\alpha = 0,05$  y se tiene  $00,00 < 0,05$

Toma de decisión: Por tanto, se rechaza la H0, es decir, existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones cualidades de hacer de Enfermería del Cuidado Humanizado de Enfermería con la Satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de una Clínica Privada Lima 2022.

## Hipótesis específica 2

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

**Tabla 10. Correlaciones entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente y nivel de satisfacción.**

			Apertura a la comunicación enfermero-paciente	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Apertura a la comunicación enfermero-paciente	Coeficiente de correlación	1.000	0,580**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,580**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

\*\* . la correlación si es Significativa en el Nivel 0,01 (Bilateral).

Lectura del p-valor (Sig.): concorde con la tabla N° 10, el valor P=0,000 (Sig. bilateral), por lo que se compara con el Valor Convencional de  $\alpha=0,05$  se tiene que  $0,000 < 0,05$

Toma de decisión: por tal razón, se rechaza la H0, es decir, si existe Relación estadísticamente significativa entre la Dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado de Enfermería con la Satisfacción del usuario en el servicio de Hospitalización de una Clínica privada Lima 2022.

### Hipótesis específica 3

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

**Tabla 11. Correlaciones entre la Dimensión Disposición para la Atención y nivel de Satisfacción.**

			Disposición para la Atención	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Disposición para la atención	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0,686**
		N	108	108
	Nivel de satisfacción	coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,686**	1.000
		N	108	108

\*\* . la correlación es Significativa en el Nivel 0,01(Bilateral).

Lectura del p-valor (Sig.): Acorde a la Tabla N° 11, el Valor de P= 0,000 (Sig. bilateral), por lo que se compara con el Valor Convencional de  $\alpha=0,05$  se tiene que  $0,000 < 0,05$ .

Toma de decisión: por tal motivo, se rechaza la H0, es decir, existe Relación estadísticamente significativa entre la Dimensión Disposición para la atención del Cuidado humanizado de Enfermera con la Satisfacción del usuario en los Servicios de Hospitalización de una Clínica privada de Lima 2022.



### 4.1.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En función a los resultados que se logró obtener se determinó que existe Relación positiva con el cuidado humanizado de Enfermería y la Satisfacción del usuario; obteniendo un coeficiente de Correlación Rho de Spearman = 0,662 y un  $P= 0,000$ , por lo que se aceptó la hipótesis alterna ( $p < 0,05$ ).

Se compararon los resultados de la investigación con otras investigaciones similares, refiriendo entre ellas a la investigación realizada por Santa Cruz (2017), los resultados descriptivos indicaron que el 85% de los usuarios presentaron un cuidado humanizado favorable, y en cuanto a la satisfacción del usuario, el 32,5% estuvieron medio satisfechos; el estudio concluyó que existe Relación del Cuidado Humanizado de Enfermería con la Satisfacción del Usuario (Rho Spearman = 0,208,  $p = 0,001$ ); resultados que corresponden con los del estudio.

Del mismo modo, se dispone de la investigación realizado por López (2017), se encontró que el 83,3% estuvieron medianamente satisfechos con el cuidado humanizado que recibieron del personal de enfermería; se concluyó que existe relación significativa (Rho Spearman = 0,408,  $p < 0,05$ ) entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario, estos resultados son comparables con los obtenidos en el estudio.

Adicionalmente, a nivel local, se tiene el estudio realizado por Ríos e Idrogo (2021), se encontró que el 52,4% de los usuarios consideraron **Regular** el Cuidado Humanizado y en consecuencia su nivel de insatisfacción es mayor al 50,0%; el estudio concluyó que existe Relación Significativa entre el Cuidado Humanizado con la Satisfacción del Paciente ( $p = 0,016 < 0,050$ ); resultados análogos con los del estudio.

A nivel internacional, se tiene la investigación realizada Monje et al. (2018), se encontró que el 86,0% de los pacientes hospitalizados consideraron que recibieron trato humanizado, este resultado es similar al obtenido en el estudio, donde se obtuvo que el 88,0% de los usuarios del servicio de hospitalización de una clínica calificaron con nivel favorable al cuidado humanizado de enfermería.

Así mismo, en el estudio llevado a cabo por Bracamontes (2018), se obtuvo que el 24,0% de los pacientes tuvieron un nivel poco satisfactorio en relación al cuidado humanizado de enfermería, este resultado difiere con el obtenido en el estudio, donde se encontró que el 83,3% de los usuarios registraron nivel poco satisfecho respecto al cuidado humanizado recibido por parte del personal de enfermería de una clínica.

A pesar que los resultados de la investigación determinaron que existe Relación entre las variables Cuidado Humanizado de Enfermería y la Satisfacción del Usuario, se debe fomentar programas que fortalezcan la calidad de atención en cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1.CONCLUSIONES**

El Cuidado Humanizado se correlaciona con la Satisfacción del Usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima 2022 ( $p < 0,05$ ); el 88% de los usuarios manifestaron recibir un cuidado humanizado favorable por parte del personal de enfermería.

La Dimensión cualidades del hacer de enfermería del Cuidado Humanizado de Enfermería se correlaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima 2022 ( $p < 0,05$ ); el 88,0% de los usuarios hospitalizados calificaron como favorable el Cuidado Humanizado de Enfermería que le proporcionaron.

La Dimensión Apertura a la Comunicación Enfermero-Paciente del Cuidado Humanizado de enfermería se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima 2022 ( $p < 0,05$ ); el 84,3% de los usuarios hospitalizados calificaron como favorable el Cuidado Humanizado de enfermería que le proporcionaron.

La Dimensión Disposición para la Atención del Cuidado Humanizado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima 2022 ( $p < 0,05$ ); el 85,2% de los Usuarios hospitalizados calificaron como Favorable el Cuidado Humanizado de enfermería que le proporcionaron.

Por tanto se plante en cuanto a la relación cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización; se concluye que el cuidado Humanizado de enfermería se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de hospitalización de una clinica Privada en Lima 2022.

## **5.2.RECOMENDACIONES**

A futuros investigadores se les sugiere tomar en consideración los resultados de la actual investigación; para que permita mejorar en la atención de cuidado humanizado de enfermería en los pacientes.

Se recomienda a los profesionales de enfermería de una clínica Privada de Lima seguir impulsando la práctica sobre Cuidado Humano a los usuarios de los distintas áreas de hospitalización de este modo se logra la Satisfacción del Usuario.

A Gestión de calidad de la clínica Privada de Lima se le recomienda capacitar y/o promover regularmente al profesional de la salud, acerca del cuidado Humanizado de Enfermería con la Satisfacción del Usuario de tal manera incrementar estrategias para fortalecer la empatía ya que es fundamental en la interacción enfermera-paciente.

Se recomienda capacitar al personal de una clínica Privada de Lima; para el progreso de los procedimientos clínicos de Enfermería con postura humana para así permitir brindar una atención humanizado, holístico y de calidad permitiendo así la Satisfacción del usuario.

Se recomienda que las enfermeras; deben seguir incitando la práctica del Cuidado humano a los usuarios; de los diversas áreas de hospitalización para así poder alcanzar la Satisfacción del paciente.

Se recomienda a las instituciones formadoras de salud; centros de salud; acrecentar la susceptibilidad humana frente a las preocupaciones y necesidades básicas que tiene el paciente; asimismo que el trabajador o estudiante de enfermería sea compasivo; empático y solidario y mantener la escucha activa constantemente durante la atención al usuario.

### 3 Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de Calidad 2020.[página web]. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Revista Médica electrónica vol.40 no.4 Matanzas jul-Ago.2018. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20expresa,de%20identificar%20oportunidades%20de%20mejora.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20expresa,de%20identificar%20oportunidades%20de%20mejora.)
3. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Revista Scielo. 007 Octubre; XX(4): p. 499-50
4. Santa cruz Santa Cruz, Segundo. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del centro de salud Santa Cruz Cajamarca 2021. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa\\_CSCSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa_CSCSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Peplau HE. Relaciones interpersonales en enfermería: Un marco de referencia conceptual para la enfermería psicodinámica. España: Salvat Editores; 1990, p.64.
6. Hilario Sánchez M, Jancachagua Reynoso P. Cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Félix Mayorca Soto, Tarma 2017. Disponible en [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5302/hilario%20sanchez%20y%20jancachagua%20reynoso\\_2da%20especialidad%20enfermeria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5302/hilario%20sanchez%20y%20jancachagua%20reynoso_2da%20especialidad%20enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Acosta C, García E. “Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un Hospital Nacional de Lima” Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad Ciencias de la Salud. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima Perú 2018. Disponible en:  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta %20Carmen%20-20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20-20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
8. Álvarez Miranda, Ebert, López Tejada, Marilyn. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del familiar  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11652/1873.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
10. Cuidado humanizado del profesional de Enfermería que labora en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, según dimensión: Del hacer del profesional de enfermería. Periodo Julio - diciembre 2020
  
11. Malpica MC. Percepción del cuidado humanizado de Enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel. Colombia [Internet].2017;[Consultado 25 de abril 2022] Disponible en:<https://pdfs.semanticscholar.org/eb20/26862707148d9ef75239a6a8e4812efe0b19.pdf>
  
12. Joven Z, Guáqueta Parada S. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Av Enferm [2019] 37(1):65-74. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v37n1/0121-4500-aven-37-01-65.pdf>

13. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Chile; 2018. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>
14. Rios J, Idrogo M. Cuidado Humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina. Perú; 2022. Disponible en <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3926/ENFERMER%c3%8dA%20-%20Jhandy%20Carolina%20R%c3%ados%20Pinedo%20%26%20Mishel%20Estrella%20Idrogo%20Ortiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Santa Cruz S,S Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Centro de salud Santa Cruz Cajamarca, 2021 [tesis para optar el grado académico].Perú: Universidad Cesar Vallejo; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa\\_CSCSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa_CSCSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. López Minaya A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa.[Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez\\_MAM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez_MAM.pdf?sequence=1)
17. Saldaña L, Torres J. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional de Pucallpa 2017 [tesis] Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3476>
18. Palomino S. Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina, centro de Pampa Cangallo, Ayacucho 2021 [tesis] Disponible en:

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1491/1/Sheyla%20Miriam%20Palomino%20P%c3%a9rez.pdf>

19. Daza Medina significado del cuidado de enfermería desde la perspectiva de los profesionales de una institución hospitalaria de tercer nivel en Santafé de Bogotá Colombia. Revista cultura de los cuidados 2006;19(10):55-62
20. García Hernández, María. Construcción emergente del concepto: cuidado profesional de enfermería. enferm. vol.20 no.spe Florianópolis 2011. (consultado el 26.04.2022). Disponible en:[http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeria\\_imss/eim-2009/eim092j](http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeria_imss/eim-2009/eim092j).
21. Fernández-Silva CA, Mansilla-Cordeiro EJ, Aravena Flores A, Antiñirre Mansilla B, Garcés Saavedra MI. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados. 2022;11(1), e2635. DOI: 10.22235/ech.v11i1.2635 (consultado el 26.04.2022) Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2635/2516>
22. Medina J La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Madrid: Leartes: 1999.pags.29-87.
23. Leininger M. Teoría de los cuidados culturales. In: Marriner A, Raile M. Modelos y teorías de enfermería. 6a ed. Philadelphia: Mosby; 2007.
24. Fernandez N.Revista digital INESEM. [online]; 2020[Citado 2022 mayo 26] Available from:<https://revistadigital.inesem.es/jurídico/informe-belmont/>.
25. Prias H. Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de enfermería. Revisalud Unisucre, 3(1). 2017. [Internet] [Citado 23 mayo 2022] Disponible de: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/575>



26. Acuña M. Humanización en el Cuidado de Enfermería. Estudio comparativo. Swiss Medical Group, Departamento Docencia e Investigación de Enfermería; 2013. (consultado el 23.05.2022). Disponible en:file:///C:/Users/VILMA/ Downloads/111-204-PB.pdf
27. Beltrán C, López A, López L, Ramírez A, Vallejo Y. Cuidados de enfermería humanizados en el servicio de urgencias. Coloquio nacional de investigación en enfermería. 2003; XVI: p. 394-406
28. Rivera LN y Triana A. Percepción de comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería en la Clínica del Country. Rev. Av. Enferm, 2007
29. Carreño S. Carrillo M. Chaparo L. Sánchez, Vargas E. caracterización del talento humano en la salud que atiende a personas con enfermedad crónica construcción de una encuesta .Duazary (Internet) 2016 Enero. citado 22/5/2022, 13(1) 15.22 disponible en <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1583/1093>.
30. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración] Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019[Citado 23 mayo 2022]. Disponible en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_CanzioMeneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_CanzioMeneses.pdf)
31. Del bancotl. And Daley J. Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. Obstetrics and Gynecology 88 (3 suppl.) 415-475.Sep. 1996.
32. Cantú. Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México. (consultado el 24.05.2022). Disponible en: <http://132.248.9.34/hevila/Perspectivasdocentes/2015/no57/8.pdf>

33. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima- Perú, 2009. (consultado el 25.05.2022). Disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/54213184.pdf>
34. Zeitham Valeria, Biern, Mary Jo, Gremler. Marketing de servicios. México. McGraw Hill, quinta edición, 2009
35. Cibera Satorres M., Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Internet]. España. 2008(citado 24 mayo 2022); pag.11 Disponible en: [https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/Noviembre\\_2011/IF\\_HERNAN%20AVILA\\_FCA/CONTENIDO.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf).
36. García J. Metodología de la investigación para administradores Bogotá: Ediciones de la U; 2016.
37. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México D.F.: McGraw Hill Education; 2018.
38. Rojas M. tipos de investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. REDVET. Revista electrónica de veterinaria. 2015; 16(1): p.1-14.
39. La red D. ¿Cuáles son los métodos preferidos para el modelado de preferencias?- Estudio de la comparación entre pares frente a la valoración directa. International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies.2017; 4(1): p.7-20.

40. Rivera Álvarez LN, Triana Álvaro. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la Clínica del Country. Av. Enferm. [Internet]. 1 de enero de 2007 [citado 18 de mayo de 2022];25(1):56-68. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35901>
41. González-Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería 3ª versión”. Aquichan. 2015;15(3):381-392. DOI: 10.5294/aquí.2015.15.3.6
42. Parsuraman A; Zeithaml V Y Berry I (1988) SERQUAL a multiple ítem scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of RetailingV. 64 Pag 12-40 / 45-50 / 420-450
43. Rodríguez AM, Jara P, Pereira DI, Luengo L. Adaptación transcultural y validación de un cuestionario de cuidado humanizado en enfermería para una muestra de población chilena. Rev. Cuid. 2018; 9(2): 2245-56. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i2.531>
44. Aguirre Nicolini, B. B., Villanueva Esquerre, D. E. Satisfacción del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería, del Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019.
45. Fernández N. Revistadigital INESEM. [online]. ; 2020 [cited 2022 Mayo 13. Available from: <https://revistadigital.inesem.es/juridico/informe-belmont/>.
46. Wade GH, Kasper N. Nursing Students ‘Perceptions of Instructor caring: A instrument based on Watson’s Theory of transpersonal caring. Journal of Nursing Education 2006:45(5): 162-168.

47. Andamayo Quito, María del Pilar, Gloria Sonia Orosco Morales, y Yuliana Torres Mejía. Cuidado Humanizado De La Enfermera Según la teoría De Watson, En Pacientes Del servicio De Emergencia Del Hospital Arzobispo Loayza 2017.2017.
48. Quispe, Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas.
49. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C, La Investigación científica. 1 edición. Ecuador. Universidad Internacional Del Ecuador. 2020

#### 4 ANEXOS

##### ANEXO A: Matriz de consistencia

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño Metodológico</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en una clínica Privada Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada Lima 2022?</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima 2022</p>	<p><b>V1: Cuidado Humanizado</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cualidades del hacer de Enfermería</li> <li>b. Apertura a la comunicación Enfermero-paciente</li> <li>c. Disposición para la atención</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Es una investigación de tipo aplicada, la cual está orientada a lograr y ampliar el conocimiento permitido, proponer soluciones al problema presentado. Tipo cuantitativa.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado Humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica Privada Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión apertura a la</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación de la dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada Lima 2022</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en una clínica privada Lima 2022</p>	<p><b>V2: Satisfacción del usuario</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fiabilidad</li> <li>b. Capacidad de respuesta</li> <li>c. Seguridad</li> <li>d. Empatía</li> <li>e. Aspectos tangibles</li> </ul>	<p><b>Método y Diseño de Investigación</b></p> <p>Método deductivo Diseño correlacional y transversal</p>

<p>comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica Privada Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario de una clínica privada Lima 2022</p> <p>Determinar la relación de la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada Lima 2022</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada 2022</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima 2022</p>		
---	--	--	--	--

## ANEXO B: Instrumentos

### “PERCEPCION DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA”

Señor(a): a continuación le mostramos un cuestionario donde encontrara las características que presenta la enfermera mientras le brinda sus cuidados, durante su estancia hospitalaria. Se le pide marcar con un (X) en una sola alternativa, donde su opinión crea conveniente. Si presentase alguna dificultad y/o duda estaremos dispuestos a aclararla(s).

ÍTEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1. Le hace sentir como una persona				
2. Le trata con amabilidad				
3. Le hace sentir bien atendido cuando dialoga con usted				
4. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted				
5. Le generan confianza cuando lo (la) cuidan				
6. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
7. Le demuestran respeto por sus creencias y valores				
8. Le miran a los ojos, cuando le hablan				
9. Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes				
10. Le facilitan el dialogo				
11. Le explican previamente los procedimientos				
12. Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
13. Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos				
14. Le dan indicaciones sobre su atención cuando Usted Lo requiere o según su situación de salud				
15. Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones de salud.				
16. Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización				
17. Le dedican tiempo requerido para su atención				
18. Le llaman por su nombre				

19. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				
20. Le manifiestan que están pendiente de usted				
21. Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento				
22. Responden oportunamente a su llamado				
23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
24. Le escuchan atentamente				
25. Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo				
26. Le brindan un cuidado cálido y delicado				
27. Le ayudan a manejar su dolor físico				
28. Le muestran que son responsables con su atención				
29. Le respetan sus decisiones				
30. Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar				
31. Le respetan su intimidad				
32. Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico				



## SATISFACCION DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA

### FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

#### 1. Características sociodemográficas:

Edad:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Procedencia: Urbana ( ) Urbano Marginal ( ) Rural ( )

Nivel de Instrucción:

- a. Sin estudios ( )
- b. Primaria ( )
- c. Secundaria ( )
- d. Técnico ( )
- e. Superior ( )

<b>DIMENSIONES:</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
De acuerdo a los cuidados que recibe de parte del profesional de enfermería en este servicio ¿Cuan satisfecho se siente Ud. Con...?	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>FIABILIDAD</b>			
1. ¿Usted y su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?			
2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?			
3. ¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?			
4. ¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familiar para explicarle sobre su enfermedad?			
5. ¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. Cuenten con los medicamentos que receto el medico?			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
6. ¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?			
7. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?			

8. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?			
9. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida?			
<b>SEGURIDAD</b>			
10. ¿El profesional de enfermería le atendió, le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud ¿			
11. ¿Durante su atención en el servicio el profesional de enfermería respeto su privacidad?			
12. ¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica?			
13. ¿El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado?			
<b>EMPATIA</b>			
14. ¿El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
15. ¿El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
16. ¿El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?			
17. ¿El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se le realizaron?			
18. ¿El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>			
19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
20. ¿El servicio donde estuvo Ud. Contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
21. ¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
22. ¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?			

### **Ficha Técnica Cuestionario PCHE 3ª versión**

**Nombre:** Percepción de comportamientos de cuidado Humanizado de Enfermería PCHE 3ª

**Autor:** Gonzales (2015)

**Adaptado:** Cosio (2019)

**Administración:** Auto administrado

**Duración:** 20 minutos

**Significación:** Percepción del cuidado Humanizado de Enfermería

## **DIMENSIONES E INDICADORES**

**Cualidades del hacer de enfermería:** 1, 2, 6, 7, 8, 15, 17

**Apertura a la comunicación enfermero-paciente:** 4, 5, 9, 10, 11, 12, 14, 19

**Disposición para la atención:** 3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32

**Escala de respuestas:** Escala Likert (1 nunca, 2 A veces, 3 Casi siempre, 4 Siempre)

**Calificación:** La interpretación de la variable considera los siguientes valores Niveles de interpretación del cuestionario del cuidado humanizado de Enfermería.

	<b>Desfavorable</b>	<b>Medio Favorable</b>	<b>Favorable</b>
Cuidado humanizado de enfermería	32-64	65-96	97-128
Cualidades de hacer de enfermería	7-14	15-21	22-28
Apertura a la comunicación enfermero-paciente	8-16	17-24	25-32
Disposición para la atención	17-34	35-51	52-68

## Anexo C: Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud; antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o al correo electrónico que figura en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título de la Investigación:** “**CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y SATUSFACCION DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DE UNA CLINICA PRIVADA LIMA-2022**”

**Nombre del Investigador Principal:** Flores Toledo Maricruz Adela

**Propósito del Estudio:** Determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización en una clínica Privada Lima, 2022

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por medios más adecuados y que puedan ser accesibles para que usted los pueda utilizar y brindarle información actualizada.

**Inconvenientes y Riesgos:** La presente investigación no presentara ningún riesgo, solo se le pedirá responder el cuestionario

**Costo por participar:** Usted no deberá pagar nada por la participación

**Remuneración por participar:** Igualmente no recibirá ningún incentivo económico, ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres, si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrara ninguna información de Usted, sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Renuncia:** se reitera que su participación en el estudio es completamente voluntaria y podrá retirarse en cualquier momento.

#### **DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO:**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo Electrónico personal o institucional: .....

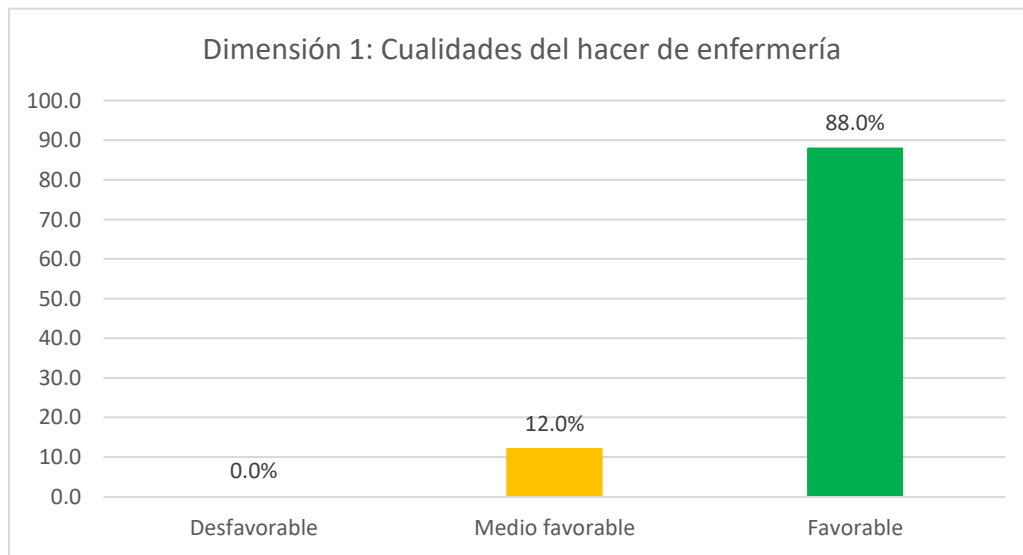
## Anexo de tablas

**Tabla 3. Resultado de la Dimensión cualidades del hacer de Enfermería.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	0	0.0	0.0	0.0
Medio favorable	13	12.0	12.0	12.0
Favorable	95	88.0	88.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

**Figura 3. Resultado de la dimensión cualidades del hacer de enfermería.**



Fuente: Elaboración propia

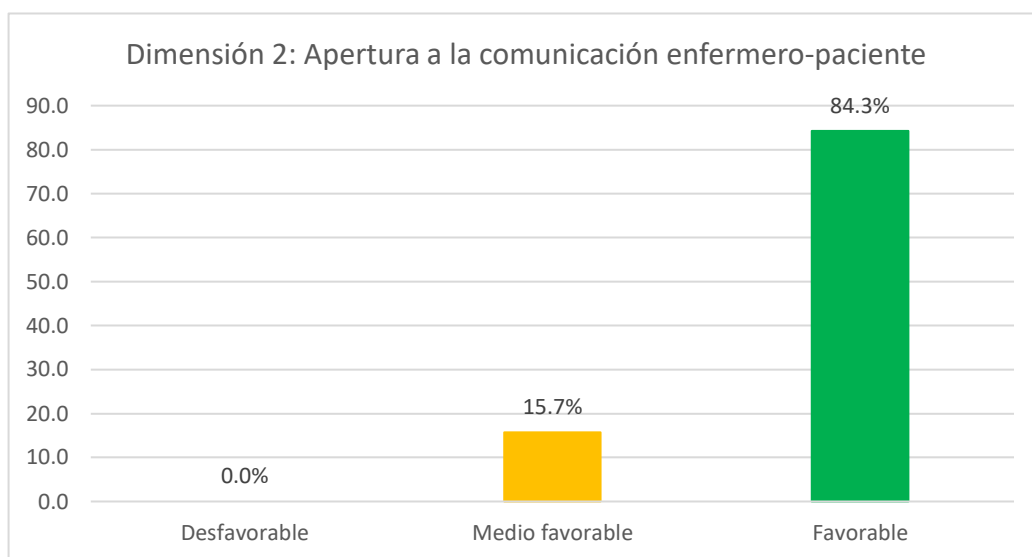
Se puede observar, en relación a la Dimensión Cualidades del hacer de Enfermería de la variable Cuidado Humanizado de Enfermería, que el 88,0% tienen nivel favorable, el 12,0% tienen nivel medio favorable y ningún paciente registró nivel desfavorable.

**Tabla 4. Resultado de la dimensión Apertura a la Comunicación enfermero-Paciente.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	0	0.0	0.0	0.0
Medio favorable	17	15.7	15.7	15.7
Favorable	91	84.3	84.3	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

**Figura 4. Resultado de la Dimensión Apertura a la Comunicación enfermero-Paciente.**



Fuente: Elaboración propia

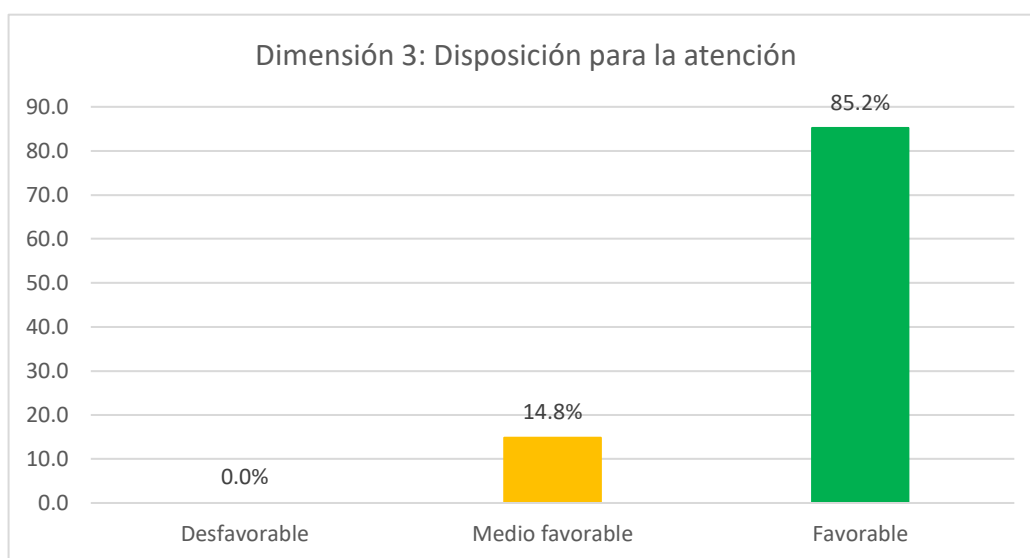
En relación con la Dimensión Apertura a la Comunicación enfermero-Paciente de la variable Cuidado Humanizado de Enfermería, se puede apreciar que el 84,3% tienen nivel favorable, el 15,7% tienen nivel medio favorable y ningún paciente registró nivel desfavorable.

**Tabla 5. Resultado de la dimensión disposición para la atención.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	0	0.0	0.0	0.0
Medio favorable	16	14.8	14.8	14.8
Favorable	92	85.2	85.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

**Figura 5. Resultado de la Dimensión Disposición para la Atención.**



Fuente: Elaboración propia

Respecto con la Dimensión disposición para la Atención de la variable Cuidado Humanizado de Enfermería, se puede observar que el 85,2% tienen nivel favorable, el 14,8% tienen nivel medio favorable y ningún paciente registró nivel desfavorable.

NOMBRE DEL TRABAJO

tesis 2022 Maricruz ADELA Flores T(2) (1).docx

AUTOR

Maricruz Adela

RECUENTO DE PALABRAS

12653 Words

RECUENTO DE CARACTERES

74300 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

79 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.0MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 12, 2022 1:09 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 12, 2022 1:12 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



● **20% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.autonomaeica.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	3%
4	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>tesis.unsm.edu.pe</b> Internet	1%
6	<b>1library.co</b> Internet	<1%
7	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Internet	<1%

9	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Internet	<1%
10	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	<1%
11	<b>repositorio.unemi.edu.ec</b> Internet	<1%
12	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet	<1%
13	<b>docplayer.es</b> Internet	<1%
14	<b>revenfermeria.sld.cu</b> Internet	<1%
15	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Internet	<1%
16	<b>issuu.com</b> Internet	<1%
17	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Internet	<1%
18	<b>Universidad Wiener on 2022-10-01</b> Submitted works	<1%
19	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Internet	<1%
20	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%