



**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 en
un hospital de Lima, 2022**

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

Presentado por:

De La Cruz Portillo, Elizabeth

Código ORCID: 0000-0002-4845-8761

Asesor: Mg. Cabrera Espezua, Paola

Código ORCID: 0000-0001-8642-2797

Lima – Perú

2022

Tesis

**“Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del
Usuario en los Servicios de Hospitalización en un hospital
de Lima ,2022”**

Línea de investigación

Cuidados de enfermería

ASESOR: Mg. Cabrera Espezua, Paola

COD.ORCID: 0000-0001-8642-2797

DEDIATORIA

A mi madre que es el motor de mi vida en mí que hacer profesional siempre estuvo ahí brindándome su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mí amado Dios por permitir estudiar esta carrera tan hermosa, por seguir permitiendo lograr mis metas, a mi familia que siempre me brinda su apoyo en todo tiempo.

ÍNDICE

Resumen.....	0
Abstract.....	0
Introducción.....	0
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1-4
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 problema general.....	5
1.2.2problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1 Teórica.....	6
1.4.2 Metodológica.....	7
1.4.3 Practica.....	7
1.5. Limitaciones de la investigación.....	7
1.5.1 Temporal.....	7
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Recursos.....	8

CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	8
2.1 Antecedentes	8-12
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.2.1. cuidado	13
2.2.2. Cuidado Enfermero.....	13
2.2.3. Cuidado Humanizado.....	14-16
2.2.4 Teoría del cuidado según Jean Watson y Hildegart Peplao.....	17
2.2.5 Satisfacción del paciente.....	17-19
2.3. Formulación de Hipótesis.....	19
2.3.1. Hipótesis general.....	19
2.3.2. Hipótesis específicas.....	20
CAPITULO III: METODOLOGICA.....	20
3.1. Método de la investigación.....	20
3.2. Enfoque de la investigación	20
3.3. Tipo de investigación.....	20
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población. Muestra y muestreo.....	21-22
3.6. Variables y Operalización.....	23

3.6.1 variable: cuidado humanizado	23-24
3.6.2 variable: satisfacción del paciente.....	25-26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.1. Técnica.....	27
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	27
3.7.3. Validación.....	28
3.7.4. Confiabilidad.....	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9. Aspectos éticos.....	30-31
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	32
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	32-41
4.2.2 Prueba de hipótesis	42-46
4.2.3 Discusión de resultados	56-58
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1 Conclusiones.....	59
5.2 Recomendaciones.....	60
5. REFERENCIAS.....	62-71
ANEXOS.....	62

Anexo 1: Matriz de consistencia.....72-73

Anexo 2: Instrumentos.....74-79

Anexo 3: Formato de consentimiento Informado.....80-82

Índice de tablas

Tabla 1. Variables de caracterización.....	45
Tabla 2. Variable cuidado humanizado de enfermería.....	46
Tabla 3 variable nivel de satisfacción.....	47
Tabla 4 tabla cruzada del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción.....	48
Tabla 5 tabla cruzada de las cualidades del hacer de enfermería y el nivel de satisfacción.....	49
Tabla 6 tabla cruzada de la apertura a la comunicación enfermero–paciente y el nivel de satisfacción.....	50
Tabla 7 tabla cruzada de la disposición para la atención y el nivel de satisfacción.....	51
Tabla 8 comprobación de hipótesis general.....	52
Tabla 9 comprobación de hipótesis específica 1.....	53
Tabla 10 comprobación de hipótesis específica 2.....	54
Tabla 11 comprobación de hipótesis específica 3.....	55

Índice de figuras

Figura 1 Variables de caracterización.....	45
--	----

Figura 2 Variable cuidado humanizado de enfermería.....	46
Figura 3 Variable nivel de satisfacción.....	47
Figura 4 Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción.....	48
Figura 5 Cualidades del hacer de enfermería y el nivel de satisfacción.....	49
Figura 6 Apertura a la comunicación enfermero-paciente y el nivel de satisfacción.....	50
Figura 7 Disposición para la atención y el nivel de satisfacción.....	51

RESUMEN

Objetivo: Determinar las relaciones del cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción del usuario en los Servicio de hospitalización en un hospital de Lima ,2022 **Materiales y Métodos:** diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional, método utilizado fue hipotético deductivo. En el estudio se trabajó con la población total, de 108 pacientes de los

servicios de hospitalización en un hospital de Lima, en lo cual siendo seleccionado con los muestreos nos probabilísticos para conveniencias. La técnica de recolección de datos fue mediante un cuestionario .**Resultados:** Existen relaciones significativamente entre el cuidado humanizado con las satisfacción del usuario ($P=0.000<0.05$).en cuanto a la dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario está relacionado significativamente ($P=0.000<0.05$), así mismo la dimensión apertura a la comunicación enfermero -paciente del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario ($P=0.000<0.05$).También se encontró que la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario ($P=0.000<0.005$)

Conclusiones: Los cuidados humanizados están relacionados significativamente con las satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima 2022.

Palabras claves: Cuidado Humanizado, Satisfacción del Usuario.

ABSTRACT

To determines the relationships of the humanized care of nurses of the users in the hospitalization satisfaction services in a hospital Lima, 2022.**Materials and Methods:** The study will be quantitative non-experimental design, descriptive type, cross-sectional correlational. The study worked with the entire population, in which being selected with the

participation of 108 patients from hospitalization services in a hospital in Lima, with non-probabilistic sampling for conveniences, the data collection technique was through a questionnaire type form and Liker scale for the two variables, in a given time. **Results:** There are significant relationships between humanized care and the users satisfaction, the results indicated that ($P=0.000<0.005$) obtained the satisfied level, while ($P=0.000<0.005$) obtained a favorable level according to the qualities dimension of nursing practice, ($P=0.000<0.005$) favored according to the dimension openness to nurse-patient communication, and ($P=0.000<0.005$) indicated a favorable level according to the dimension willingness to care. **Conclusions:** Humanized care is significantly related to user satisfaction in hospitalization services in a hospital in Lima 2022,

Keywords: Humanized Care, User Satisfaction.

INTRODUCCION

La humanización es un asunto ético que tiene que ver con los valores que conducen la conducta en cualquier ámbito de la vida, los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, es un tema relevante para los profesionales de la salud, considerando como fundamental a la persona

humana .existen diferentes teorías sobre el cuidado humanizado, no obstante parecen no ser suficiente ,por lo consiguiente se pretende a través del siguiente estudio de investigación .determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de un hospital de lima .

Para llevara a cabo el estudio, el trabajo de investigación se ha organizado 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 específico, objetivo general y específico, justificación 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 la investigación ,enfoque de la investigación ,tipo de investigación ,diseño de investigación, población y muestra ,variables y operacionalizacion técnica e instrumento de recolección de datos ,plan de procesamiento y análisis de datos ,aspecto éticos .en el capítulo IV se detalla los resultados análisis descriptivos ,prueba de hipótesis, la discusión de resultados y por último en él, capítulo V se presenta las conclusiones y recomendaciones sustentándose con los anexos aplicadas en el estudio de la investigación realizado.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La atención humanizada se podría definir como la interacción entre los conocimientos de la ciencia valores del ser humano para poder realizar una asistencia de calidad centrada en

el individuo (1) en enfermería es el acto de cuidar al individuo, la familia y la comunidad a partir del conocimiento del otro como igual a mí en cuanto a su dignidad del ser humano reflexionando a cerca de sus necesidades de salud de cuidado y de sus respuestas a esas necesidades ,asistiendo a partir del respeto, por los imperativos éticos en aquella en que se encuentre deficitario ,promoviendo dentro de sus posibilidades la recuperación pronta de su autocuidado (2)

La organización mundial de la salud (OMS), organismo de la organización de las naciones unidas (ONU) encargada de construir un futuro mejor y más saludable para las personas de todo el mundo ,considera que la persona para para que tenga salud tiene que estar en completo estado óptimo de bienestar físico ,mental y social ; y no solamente la ausencia de la enfermedad y define calidad en salud como un alto nivel de excelencia profesional ,usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente ,y lograr un alto grado de satisfacción del paciente e impacto final positivo en salud (3)

En la actualidad en los países de Sudamérica el cuidado que se brinda al paciente se encuentra fragmentado, siendo por lo tanto imprescindible se hagan los cambios necesarios para revertir este hecho en los centros que conforman la red sanitaria (4).En Chile, la atención de salud está orientada específicamente en avanzar en materias de calidad de atención, derechos del paciente, relación prestadores –usuarios y participación social (5).

En la actualidad en Perú, las políticas sanitarias están dirigidas a implantar que ratifiquen una buena atención al usuario, ya que en la demanda del cuidado humanizado es general en todos los centros hospitalarios, en los hospitales necesitan mejorar las condiciones laborales para mejorar la atención de los pacientes ,además hace falta enfatizar en las habilidades que

comprende a la comunicación y la empatía porque un 50% de los pacientes peruanos reclaman un cuidado humanizado al personal de enfermería (6)

la necesidad en los principales factores que influyen en la humanización de la atención a los pacientes son los cambios fisiológicos ,psicológicos y sociales del paciente donde el personal es responsable de estabilizar al paciente inestable en sus diversos aspectos ofreciendo cuidados de enfermería holísticos de lo contrario afecta en la práctica humanizada de los cuidados de Enfermería, que trabajan en el ámbito de los servicios de hospitalización ,y se dejaría de lado las necesidades humanas básicas a través del trabajo en equipo (7).

Mediante la problemática se origina por la brecha entre la demanda y la oferta; pues por un lado el aumento progresivo de la oferta y la demanda y al deficiente respuesta de la oferta con mejor infraestructura, equipos y personal. Origina una mala percepción del paciente en los servicios de hospitalización; porque se quejan que no pueden acceder a una cama y en el personal de salud se origina una sobrecarga laboral, tiempo de espera prolongado, proceso de atención inadecuado e insatisfacción de los pacientes (8).

Dentro de la calidad en salud se ha abordado ampliamente y fue conceptualizada, analizada ya que su fin supremo es establecer medidas que pretenden lograr el mejoramiento y establecer procedimientos para lograr un sistema que funcione correctamente y cubra las previsiones de usuarios externos e internos, logrando así una adecuada satisfacción en los usuarios que se atienden en distintos establecimientos que ofrecen servicios de salud en nuestro país (9)

En una investigación efectuada en Lima por Zúñiga 2017 estudio realizado en el objetivo general fue determinar si el cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción se racional ,la metodología sigue los lineamientos de un estudio cuantitativo transversal ,aplicado a un total pacientes hospitalizados ,mediante un cuestionario ,encontrando un cuidado humanizado de enfermería de nivel óptimo en el 65,8% de los encuestados estableciendo una relación moderada da ($Rho=0,702,p<0,01$) entre las variables estudiadas ,afirmando a una mejor atención humanizada los pacientes se sienten más satisfechos (10).

Datos estadísticos revelan que la calidad de atención es una unidad básica en la atención que reciben los pacientes y su influencia en la recuperación y sustento de la salud resultan ser de gran valor .cada año genera aproximadamente entre 5 a 8 millones de muertes que pueden ser atribuidas a la calidad deficiente de la atención la cual se estaría dando principalmente en los países menos desarrollados ;además se establece que cerca de 2000 millones de personas que viven en contextos demográficos en los cuales no existe una adecuada calidad de atención en salud podrían morir por la inaccesibilidad a sistemas de salud que se garantizan con una adecuada calidad de la atención (11).

La función de la enfermera ,como cuidadora implica la participación activa en la promoción mantenimiento y recuperación de la salud ,mediante medidas preventivas y en buen trato humanizado para sí poder garantizar la pronta recuperación del paciente, esta cuidadora debe de estar abierta a las percepciones y preocupaciones del paciente y su familia ,ser moralmente responsable ,estar dedicada como profesional y permanecer dispuesta para

escuchar ,dialogar y responder en situaciones holísticas complejas, además debe de estar basada en la evidencia empírica existente (12).

En los servicios de hospitalización, se observa una problemática con respecto al cuidado humanizado y a la satisfacción del paciente, refiere que hay poco personal de salud, que cuando ellos preguntan, como nos encontramos si nos molesta algo, “ni siquiera nos revisan, ni tocan pero sin embargo nos preguntan si sentimos alguna dolencia” “no son atentos, mucho menos cortes con nuestros parientes” “a veces nos llaman la atención en lugar de escucharnos y entendernos” “nos sentimos vulnerables cuando les preguntamos algo se molestan y se demoran en atendernos “(13)

La presente investigación surge para analizar la labor que puede realizar el cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalización en los servicios de hospitalización de un hospital de Lima 2022

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 de un hospital de Lima-2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la dimensión cualidades de hacer enfermería del cuidado

humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de un hospital de Lima -2022?

- ¿Cuál es la relación de la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima -2022?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima -2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre cuidado humanizado y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima -2022

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la dimensión cualidades de hacer enfermería del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima -2022
- Determinar la relación de la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente enfermería del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima -2022

- Determinar la relación de la dimensión disposición para la atención enfermería del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima -2022

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio tiene un valor teórico, porque va a permitir a conocer sobre una atención e información sobre el cuidado humanizado de enfermería en los pacientes hospitalizados en los servicios de hospitalización de un hospital de Lima ayudara a la pronta recuperación del paciente además a la mejorar la satisfacción del usuario. Y permitirá a que se puedan realizar otros trabajos de investigación.

1.4.2 Metodológica

El estudio será realizado bajo la perspectiva metodológica, usando el método científico las cuales garantizan ser confiables, Mediante el instrumento de cuestionario donde se realizará previamente con el consentimiento del personal de enfermería.

1.4.3 Practica

El trabajo beneficiara un mejor cuidado humanizado hacia el paciente y favorecerá al usuario ya que tendrá una mejor apreciación positiva en cuanto al trato humanizado y cuidados de enfermería ,también servirá como punto de reflexión para la jefatura del servicio de hospitalización de un hospital de Lima, para enmendar un conjunto de acciones de mejora para cambiar la situación y estar atentos con que la atención se realice

con un cuidado humanizado para asegurar un proceso de atención de calidad y los usuarios se sientan satisfechos .

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El desarrollo del estudio de investigación se llevara a cabo durante los meses del periodo de marzo del 2022 a junio del año 2022.

1.5.1 Espacial

El estudio de la investigación, se desarrollará en los pacientes de los servicios de hospitalización de un hospital de Lima-2022.

1.5.2 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.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Arcentales et al; (14) .En el 2021 efectuó una investigación que tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería en el área de

medicina del Hospital Homero en Ecuador ,el estudio es cuantitativo ,trasversal y descriptivo, la muestra fue de 132 pacientes de sexo masculino y femenino comprendidos entre las edades de 18 a 65 años de diferentes patológicas quirúrgicas ,el instrumento utilizado fue Carin Assensment Instument (CARE-Q).Los resultados obtenidos en las categorías evaluadas fueron de nivel alto en 4 de ellas y 2 nivel moderado, llegando a la conclusión que el cuidado brindado de parte de enfermería logra la satisfacción del paciente más aun en las categorías monitoreo ,seguimiento, explica-facilita y conforta.

Narváez y Romero (15) en Colombia 2019, realizo una investigación con el objetivo describir la percepción sobre el cuidado humanizado en los pacientes hospitalizados en una institución prestadora de salud (IPS). Realizaron una investigación cuantitativa, descriptiva y corte transversal, aplicando el instrumento de Percepción del Cuidado Humanitario de Enfermería (3ra versión) a los 157 pacientes sus principales resultados fueron: el 58.6% de los participantes fueron mujeres con edades entre 18 a 89 años con un 61% de ellos cuyas edades superaban los 53-18 años. Para la dimensión priorizar al sujeto de cuidado se destaca que el 76% de los pacientes respondió que siempre recibió trato humanizado de la Enfermera .La dimensión apertura a la comunicación el 66% de los pacientes entrevistados respondió que siempre recibió un trato humanizado de la enfermera .Para la dimensión cualidades del hacer enfermería se identificó que un 86% de los pacientes respondió que siempre recibió un trato humanizado .En general ,el 76% de los entrevistados opinan que enfermera. Un 18.1% percibe casi siempre un trato humanizado del personal de enfermería ,el 4% percibió trato humanizado solo a veces

con solo el 1% de los pacientes que indico que nunca percibió trato humanizado del profesional de enfermería .

Joven. (16) en el (2019), en Colombia se realizó la investigación que tuvo como objetivo determinar la “Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería “.El estudio fue descriptivo, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 55 pacientes hospitalizados. Los resultados mostraron que el 83.39% de pacientes perciben el cuidado humanizado como bueno, caracterizado porque los enfermeros priorizan al sujeto de cuidado, existe una comunicación adecuada .concluyendo que el cuidado humanizado de los enfermeros es bueno.

Monje, Et Al, (17) en el 2018 efectuó una investigación que tuvo como objetivo Determinar la “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados en Chile “El estudio fue correlacional de diseño transversal, con una muestra de 171 pacientes hospitalizados .los resultados evidenciaron que el 86% de pacientes considera que siempre recibe un cuidado humanizado. Concluyendo que los enfermeros respetan la dignidad humana al entregar cuidados humanizados, por la forma en que proporcionan los cuidados día a día.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Palomino (18) En el 2021 efectuó una investigación que tienen como objetivo determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de medicina en Ayacucho. El estudio es de tipo básico, diseño no

experimental de corte trasversal y de nivel descriptivo correlacional, la población de estudio la conformaron 89 pacientes ,quienes respondieron a un cuestionario con variables de caracterización y un instrumento tipo escala Likert de 32 ítems para la variable cuidado humanizado y de 22 ítems para la variable satisfacción del paciente .los resultados fueron presentados descriptivamente y se utilizó la prueba de Rho Spearman, para la comprobación de la hipótesis. Resultados: De acuerdo al análisis de los datos se observó que el 15.73% perciben un cuidado humanizado en un nivel malo, 49.44% un nivel regular y el 34.83% un nivel bajo, el 47.19% un nivel medio y el 32.58% un nivel alto. Conclusiones: existe una relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina en el Centro de Pampa Cangallo 2021.segun la correlación de Spearman de 0.710 resultado de correlación moderada directa y estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

Callantes y clavo, (19) en el 2020 estudio de tipo correlacional y trasversal su objetivo fue establecer qué relación hay entre el cuidado humanizado y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado, trabajaron con una muestra de 80 pacientes .evaluaron tres dimensiones en satisfacción las cuales eran humana, oportuna y segura obteniendo resultados en la dimensión humana de 93.7%, oportuna un 91,3% y segura un 63.7% estando medianamente satisfechos. En lo que respecta al cuidado enfermero el 58.7% refirió que fue regular .A lo cual llegaron a la conclusión del estudio no encontrando relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero.

Acosta C, García E. (20) 2018, en la investigación: “Cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina general atendidos en un Hospital Nacional de Lima “El tipo de investigación cuantitativo correlacional, no experimental transversal. La muestra 174 pacientes hospitalizados en diferentes pabellones, los cuales fueron seleccionados con el muestreo no probabilístico por conveniencia, el instrumento fue formulario tipo cuestionario y escala de Likert y de satisfacción se aplicó del mismo modo, en un determinado tiempo. Resultados: En cuanto al cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente se halló que el 52.4% de pacientes consideran regular el cuidado humanizado, el 46.9% consideran moderadamente satisfechos según la dimensión de fiabilidad; y el 32.1% se sienten satisfechos según la dimensión capacidad de respuesta, y el 51% pacientes insatisfechos según la dimensión de seguridad ,y el 57.1% si se considera satisfechos en la dimensión empatía; y el 51% insatisfechos según aspectos tangibles. Conclusión Existe una relación de cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de paciente, nos arrojó una $P=$ significancia 0.514 siendo Valor de $P \leq 0.05$, que la relación entre el cuidado Humanizado de enfermería y satisfacción no es significativa, no existe esa correlación significativamente.

Zúñiga (21) 2017 estudio realizado en el objetivo general fue determinar si el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción se relacionan, la metodología siguió los lineamientos de un estudio cuantitativo transversal aplicado a un total 120 pacientes hospitalizados ,mediante un cuestionario ,encontrando un cuidado humanizado de enfermería de nivel óptimo en el 65,8% de los encuestados .estableciendo una relación

moderada ($Rho=0,702, p<0,01$) entre las variables estudiadas ,afirmando a una mejor atención humanizada los pacientes se sienten más satisfechos.

Saldaña, Torres. (22) 2017 efectuó una investigación que tienen como objetivo determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa la metodología corresponde a un diseño no experimental, de tipo correlacional, transversal prospectivo; la muestra fue de 150 pacientes, se utilizó como técnica la entrevista; como instrumentos dos escalas .Resultados, el 84.7% (127) expresaron recibir regular cuidado; mientras que el 10.0% (15) expresaron recibir excelente cuidado; y el 5.3% (08) expresaron recibir un diferente cuidado. Así mismo, el 83.3% (125) manifestaron estar satisfechos con la atención recibida; y el 6.7% (10) manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida. Se sometió al estadístico de prueba de correlación de Tau b de Kendall, con 5% de error y 95% de nivel de confianza, se obtuvo un valor $p=0.011$ ($p<0.05$); por lo que se aceptó la hipótesis de investigación determinándose relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes .Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

López (22) 2017 en el estudio titulado “cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de medicina del Hospital Marino Molina Scippa 2016”, con el objetivo de establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería y Satisfacción del usuario atendidos en el servicio de emergencia a través de un estudio cuantitativo, correlaciona, los resultados evidencian una alta satisfacción en

el 83.3% de los encuestados con el cuidado humanizado y el 84.4% se sienten satisfechos con el servicio de emergencia ,concluyendo que todas las dimensiones del cuidado humanizado se relacionan con la satisfacción del usuario .llegaron a la conclusión de la existencia de una relación entre el cuidado humanizado y al satisfacción del paciente.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Cuidado:

Es la acción que realiza la enfermera para así poder lograr con las actividades realizadas la preservación de la vida, es considerado como acescencia de la disciplina que implica no solamente al receptor sino también a la enfermera (23)

2.2.2 Cuidado de enfermería:

En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor , también a la enfermera como transmisora de él .según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal ,que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona (24)

Watson, a través de la teoría de los cuidados, proponen cinco procesos básicos secuenciales (conocimiento, estar con, hacer por, posibilitar y mantener las creencias), en los que se hace evidente el cuidado de enfermería, que las creencias),en los que se hace evidente el cuidado de enfermería que se caracteriza por la actitud filosófica de la enfermera ,comprensión ,los mensajes verbales y no verbales, las acciones terapéuticas y las consecuencias de los cuidados, dichos conceptos permiten reflexionar acerca de la cosmovisión del cuidado enfermero, donde convergen las dimensiones históricas ,antropológicas y filosóficas de la ciencia de enfermería (25).

Actualmente, en la práctica de enfermería se observa que el cuidado es identificado en el hacer monótono, lineal y sin sentido, dentro de la racionalidad técnica y el enfoque biomédico, entendido como una ayuda o un complemento en las ciencias de la salud, situación que propicia la negación de la enfermería como ciencia y como arte (26)

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 (27)

Por otra parte el cuidado se ha definido como un conjunto de categorías que involucran la comunicación verbal y no verbal la minimización del 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 (28)

2.2.3 Cuidado humanizado:

El proceso de cuidado es considerado como la esencia de la profesión de .Enfermería el cual se desarrolló a través de acciones transpersonales, las cuales tiene el objetivo de proteger y preservar la vida humana, por lo que el cuidado es un proceso integral profundo, es por lo cual se desarrolla más allá de las técnicas, de lo planificado, es una acción que considera las emociones del sujeto en donde se brinda un apoyo tanto físico como emocional, mediante una comunicación efectiva y empática y el desarrollo de las habilidades de la profesión completada en el enfoque humanista.(29)

Asimismo ,la enfermería humanizada 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 ,esto es cuidar y dedicación por alcanzar un estado de máximo bienestar físico, psicológico ,social y espiritual ,que se logra a través de la comunicación terapéutica, comprensión, aceptación, tolerancia, activo escuchar ,el establecimiento de una relación de ayuda donde los pensamientos y sentimientos de una relación de ayuda donde los pensamientos y sentimientos se reflejan de forma coherente con las acciones que se realizan (30)

En el mismo contexto se menciona que el cuidado debe corresponde ,por tanto, a la vida cotidiana ,cuando se trata de persona que tiene sentimientos ,por dudas y temores sobre la ley de higiene y la enfermedad de salud en curso; por ello, es necesario incluir instrumentos que midan la calidad de la atención desde una perspectiva humanizada (31).

Asimismo se menciona que el cuidado humanizado es la interacción que se produce entre el personal de salud y el paciente ,que se da desde un enfoque humanístico, pero en la actualidad la calificación de este aspecto en enfermería es negativo en la población .de igual manera este tipo de cuidado se desarrolla a través de la comprensión interés que el profesional de enfermería muestra ante la situación del paciente ,así como en su recuperación ,siendo esta acción bidireccional ,logrando su satisfacción donde se fortalece la comunicación entre ambos (32)

El cuidado humanizado de enfermería parte de la práctica clínica –profesional entre sus metas buscan asegurar la calidad de la vida de la humanidad, es decir con un cuidado mutuo, cordial y de calidad (33)

Dimensiones del cuidado humanizado

Las dimensiones que se tomaran para la evaluación de la variable son cualidades de hacer enfermería, apertura a la comunicación enfermero-paciente, disposición para la atención.

- a. **Cualidades de hacer de enfermería:** Basado en la asistencia del profesional de enfermería necesarios para ofrecer una atención sanitaria, con amabilidad respeto dando una tranquilidad para así generar confianza cuando se cuida al paciente explicándole todos los cuidados usando un tono de voz pausado.(34)

- b. **Apertura a la comunicación enfermero – paciente:** Se refiere a los actos de honestidad, integridad del profesional de enfermería para mantener una buena comunicación con los pacientes para indicar el diagnóstico y avance de sus tratamientos, 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 oportunas e información oportuna. (35)

- c. **Disposición para la atención:** tener una disposición de atención en todo tiempo 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 cerca al paciente brindándole confianza mostrarle respeto y tratar a cada persona con consideración y sin hacer juicios. Tener la disposición en todo tiempo. Por el paciente y una responsabilidad en el cuidado integral. (36)

2.2.4 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 coparticipe en las transacciones de cuidados humanos

El cuidado humano es una relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. (37)

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 (38)

2.2.5 Satisfacción del paciente:

La satisfacción indica el grado de conformidad con los atributos y características de un servicio que es comparado con una atención previa o experiencia o también con un deseo ideal de atención, la satisfacción, se refiere al cumplimiento de las expectativas del

usuario, que indica que tanto logra el paciente un sentimiento de bienestar y placer por el servicio que está requiriendo (39)

Dimensiones de la satisfacción:

Las dimensiones de la satisfacción son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles

- **Fiabilidad:** manifiesta que tan fiable es el servicio y si este se realiza con el cuidado del profesional, también es el hecho de efectuar el servicio correcto, con cuidado y sin errores (40)
- **Capacidad de Respuesta:** De define como la rapidez para brindar la atención, sumado a ello la cortesía con la cual se presta el servicio, la define como la disposición del personal sanitario para brindar un servicio conveniente a los pacientes.(41)
- **Seguridad:** Se refiere al grado de conocimiento del profesional de la salud y su capacidad para generar confianza en un ambiente en el cual no se presentes riesgos , como el profesional de enfermería brinda credibilidad y confianza a los pacientes en la atención de salud (42)
- **Empatía:** La empatía es una fortaleza en la cual el profesional se pone en el lugar del paciente para poder entender su sufrimiento y así poder establecer mejores procesos en la atención, con base en la experimentación del dolor ajeno, menciona que la

empatía se trasfiere al paciente a través de una atención individualizada al gusto del cliente. Actitud de colocarse en el puesto del usuario (43)

- **Aspectos tangibles:** se refiere a toda infraestructura que se necesita a lo largo del proceso de atención de salud. En lo se conoce a la limpieza, higiene, equipos, presentación del personal(44)

Medición de la satisfacción:

Al realizar la atención de salud se espera que el paciente se sienta satisfecho cumpliendo todas sus necesidades dando agradecimiento ,recomendaciones del servicio donde es atendido .es por eso que los servicios de salud se miden mediante evaluaciones basándose a los indicadores de calidad para medir la satisfacción del usuario ,realizando correcciones , mejorar la atención al paciente (45)

Grados para medir la satisfacción:

- **insatisfecho:** usuario experimenta sentimiento de interior cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas, producida por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.
- **Poco satisfecho:** usuario solo experimenta cuidado y atención en pocas necesidades realizadas para su recuperación.
- **Satisfecho:** usuario experimenta que todas sus necesidades an quedado cubiertas y se siente complacido .(46)

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 un hospital de lima es negativo y significativo.

2.3.2 Hipótesis específicas

- La relación entre la dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima -2022
- La relación entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima-2022
- La relación entre la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado de enfermería del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima-2022

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación:

El método que se aplicara para el estudio es el método hipotético deductivo, puesto que se realizara una separación del variable cuidado humanizado finalizando cada una de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del usuario (47)

3.2 Enfoque de la investigación:

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, puesto que sus variables serán operacional izada para finalmente correlacionar entre ambas variables y determinar si guardan relación entre sí. (48)

3.3 Tipo de investigación:

Es una investigación de tipo básica aplicada, está orientada a lograr y ampliar el conocimiento Permitiendo buscar soluciones al problema, tipo cuantitativa.

Es básica y aplicable.

3.4 Diseño de la investigación:

Observación, sin intervención El estudio será correlacional, por que conforma a su finalidad, se orienta a determinar la asociación existente entre las variables abordada, en otras palabras se busca establecer si el comportamiento de las variables estudiadas presenta la misma tendencia dentro del contexto en el que se analiza. (49)

3.5 Población, Muestra y Muestreo

Población: Está 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: Cuidado humanizado

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Cuidado humanizado	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, esto 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.	Es la opinión de la enfermera sobre las dimensiones de cualidades de hacer de enfermera, apertura de la comunicación enfermera(o)-paciente, disposición para la atención, la enfermera que realiza las actividades dando un valor en lo personal y profesional el cual está dirigido a conservar, restablecer el cuidado de una persona y que se afianzara la relación enfermera-paciente(29)	Cualidades de hacer de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> Le hace sentir como una persona Le trata con amabilidad Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted El personal de enfermería le hace sentir tranquilo (a) cuando esta con usted Le generan confianza cuando lo (a) cuidan Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado Le demuestran un respeto por sus creencias y valores 	Ordinal	Favorable 128-97 puntos
			Apertura a la comunicación enfermera (o)-paciente	<ul style="list-style-type: none"> Le hace sentir como una persona Le trata con amabilidad Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted El personal de enfermería le hace sentir tranquilo (a) cuando esta con usted Le generan confianza cuando lo (a) cuidan Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado Le demuestran un respeto por sus creencias y valores Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud Le muestra interés por brindarle comodidad durante su hospitalización Le dedican el tiempo requerido para su atención Le llaman por su nombre Lo atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal) Le manifiestan que están pendiente de usted 		Medio favorable 96-65 puntos
			Disposición para la atención	<ul style="list-style-type: none"> Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento Responden oportunamente a su llamado Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual La escuchan atentamente Le preguntan y se preocupan por su estado de animo Le brindan un cuidado cálido y delicado Le ayudan a manejar su dolor físico Le demuestran que son responsables con su atención Le respetan sus decisiones Le indican que cuando requiera algo usted les puede llamar Le respetan su intimidad Le administran tiempo los medicamentos ordenados por el medico 		Desfavorable 64-32 puntos

Operacionalización de la variable 2: satisfacción del usuario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Satisfacción del usuario	La satisfacción indica el grado de conformidad con los atributos y características de un servicio que es comparado con una atención previa o experiencia o también con un deseo ideal de atención, la satisfacción, se refiere al cumplimiento de las expectativas del usuario, que indica que tanto logra el paciente un sentimiento de bienestar y placer por el servicio que está requiriendo	Es la opinión de la enfermera en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, Se considera una atención de calidad y calidez que brinda el profesional de enfermería al paciente y las acciones dirigidas a satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y espirituales(39)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted y su familia fueron atendidos por el profesional de Enfermería a su llegada al servicio de salud? ¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud? ¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería? ¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarle sobre su enfermedad? ¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que receto el medico? 	Ordinal	Satisfecho ≥50-66 puntos Poco satisfecho ≥ 36-49 puntos Insatisfecho ≥ 22-35 puntos
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ¿La atención en el estar de enfermería fue rápida? ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida? ¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida? ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida? 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ¿El profesional de enfermería le atendió, le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? ¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería respeto su privacidad? ¿El profesional de enfermería velo por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica? ¿El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto mejorado? 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ¿El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia? ¿El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? ¿El profesional de enfermería le explico a Ud. O a sus familiares el problema de salud que le aqueja? ¿El profesional de enfermería le explico a Ud. O a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron? ¿El profesional de enfermería le explico a Ud. O a sus familiares el tratamiento que recibió, tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos? 		
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes? ¿El servicio donde estuvo Ud. conto con personal para informar y orientar a los pacientes? ¿El servicio donde fue atendido conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? ¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos? 		

3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos.

3.7.1 Técnica

La técnica que se utilizara en el presente estudio será la encuesta, se orientara de una manera general con la unión de datos, los cuales se presentara de manera oral y escrita, para así poder conocer la información sobre hechos, actitudes sobre el lugar específico.

3.7.2 Descripción de instrumentos:

Medición de variable humanizado el instrumento es el cuestionario de preguntas, siendo este formato puesto por un grupo de ítems o preguntas construidas por los indicadores de estudio así como sus dimensiones. El cuestionario a utilizar se titula percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE) 3^a

Versión, los autores Luz Rivera y Álvaro Triana quienes realizaron un estudio en la clínica country en Bogotá. (52)

Posteriormente esta versión fue empleada en su tesis de maestría por Oscar Gonzales aportando en lo que respecta a la validación del cuestionario ;consta de introducción y contenido con 32 ítems los cuales se encuentran ubicadas en cada una de sus dimensiones (53).las dimensiones comprendidas son cualidades del hacer de enfermería ,apertura comunicación paciente-enfermera y disposición para la atención .la escala de medición es ordinal se le otorga una calificación de 1 a 4 los 32 Items.el valor mínimo es de 1 y el máximo es de 4 el rango es el siguiente :

Medición de variable cuidado humanizado

Matías M, en el año 2019 realizó la confiabilidad del instrumento PCHE, mediante un plan piloto en un grupo de puérperas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, obteniendo un alfa de cron Bach de 0,865, el cual mostró que el instrumento es confiable. (54)

Medición de variable satisfacción del paciente

El cuestionario a utilizar para medir la satisfacción de los pacientes, consta de 2 áreas, la primera donde se obtiene información sociodemográfica y datos generales, en la segunda se basa en la escala SERVQUAL modificada. (55) Está compuesta por 5 dimensiones y un total de 22 preguntas. Aguirre, et al; en el año 2019, obtuvo un alfa de cron Bach de 0,91

3.7.3 Validación

El cuestionario para la calidad del cuidado humanizado se empleó el instrumento de percepción de comportamiento de cuidado de enfermería PCHE 3°, conformado por una escala de 1 al 4 con 3 dimensiones, cualidades de hacer de enfermería apertura comunicación paciente –enfermera, disposición, dando un valor mínimo es de 1 y el máximo 4 con una escala de Likert y en el Perú fue validado por Casio (2019) donde obtuvo un valor de 0.98. (56)

Para el instrumento de satisfacción se realizó con el cuestionario SERVQUAL para los servicios de hospitalización conformado por 22 expectativas y 22 percepciones conformado por una escala de 1 al 7, y agrupado por 5 dimensiones,

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. Cuestionario cuenta con una validez mediante factorial KMO de 0,975 (57)

3.7.4 Confiabilidad

el cuestionario para la calidad del cuidado humanizado de enfermería PCHE 3°, se brindó mediante una propuesta por González (2015) en Colombia, con un alfa de Cron -Bach dando así una confiabilidad de 0.96 (56)

Para el instrumento de satisfacción se realizó con el cuestionario SERVQUAL, este cuestionario cuenta con una confiabilidad de alfa de Cron-Bach de 0.98 (57)

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 correlación 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

Principio de autonomía

El principio de autonomía será aplicado estrictamente en el proyecto, al encuestar al paciente, se respetara su decisión y libre voluntad de la participación, a cada uno de ellos se les hizo conocer los pormenores del estudio mediante el consentimiento informado.

Principio de beneficencia

A los pacientes se les explicara sobre los beneficios indirectos que se obtendrán serán beneficiosos para los pacientes.

Principios de no maleficencia

Se explicara a cada uno de los pacientes, que participaran en el estudio y que no implica ningún riesgo para la salud e integridad individual para los pacientes.

Principio de justicia

Se tratara por igual a todos los pacientes con respeto y cordialidad. En todo momento se brindará el principio de igualdad, evitando la discriminación y situación que vulneren los derechos de los participantes

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados.

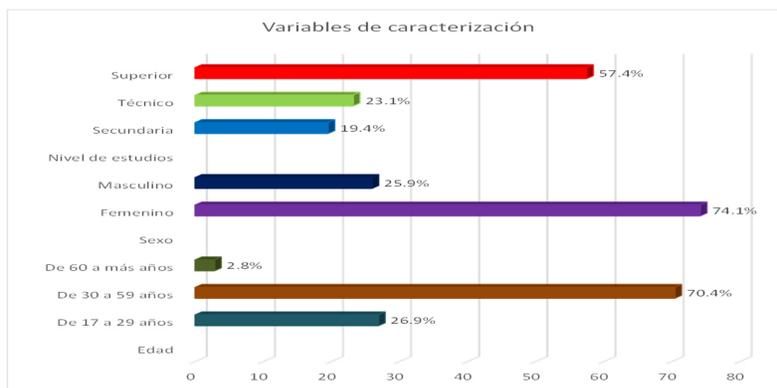
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.

Tabla 1. Variables de caracterización.

Características demográficas (n=108)	Nº	%
Edad		
De 18 a 29 años	29	26.9
De 30 a 59 años	76	70.4
De 60 a más años	3	2.8
Sexo		
Femenino	80	74.1
Masculino	28	25.9
Nivel de estudios		
Secundaria	21	19.4
Técnico	25	23.1
Superior	62	57.4

Fuente: Matriz de datos

Figura 1. Variables de caracterización.



Fuente: Elaboración propia

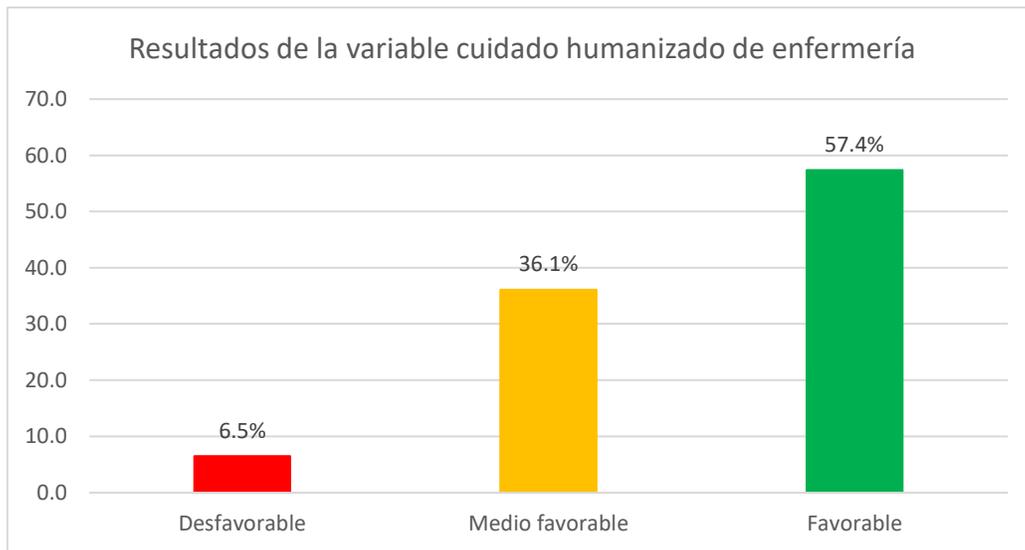
Se puede observar que, el 26,9% de los pacientes tienen de 17 a 29 años de edad, el 70,4% tienen de 30 a 59 años de edad, y solo el 2,8% tienen de 60 a más años de edad. Asimismo, se aprecia que la mayor proporción son de sexo femenino (74,1%). En relación al nivel de estudio de los pacientes, 19,4% tienen nivel de secundaria, el 23,1% tienen nivel técnico y el 57,4% tienen nivel superior.

Tabla 2. Variable cuidado humanizado de enfermería.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	7.0	6.5%	6.5%	6.5
Medio favorable	39.0	36.1%	36.1%	42.6
Favorable	62.0	57.4%	57.4%	100.0
Total	108.0	100.0%	100.0%	

Fuente: Matriz de datos

Figura 2 Variable cuidado humanizado de enfermería.



Fuente: Elaboración propia

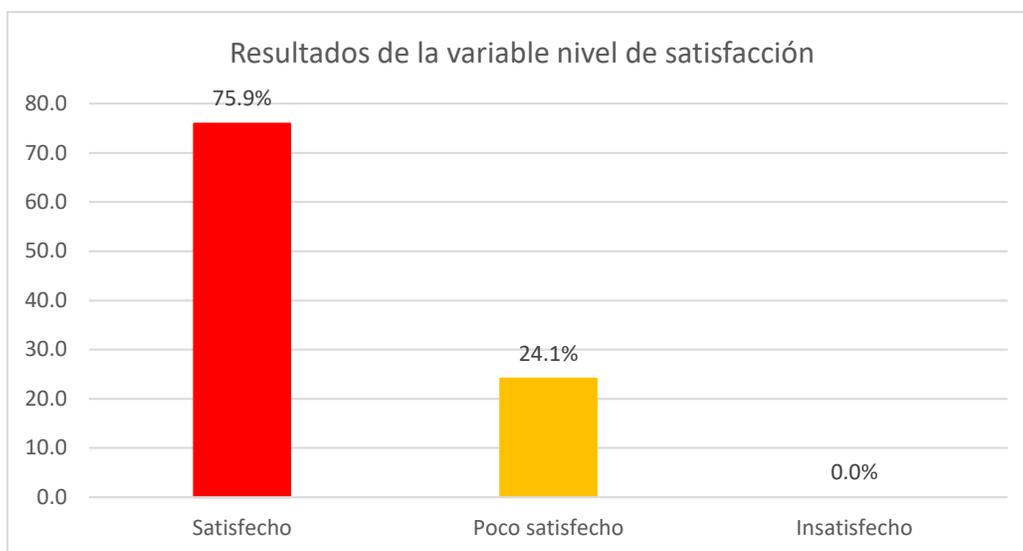
El 57,4% de los pacientes entrevistados obtuvo un nivel favorable en relación con el cuidado humanizado de enfermería, el 36,1% un nivel medio favorable y el 6,5% nivel desfavorable.

Tabla 3. Variable nivel de satisfacción.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	82	75.9	75.9	75.9
Poco satisfecho	26	24.1	24.1	100.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0	
Total	108	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

Figura 3. Variable nivel de satisfacción.



Fuente: Elaboración propia

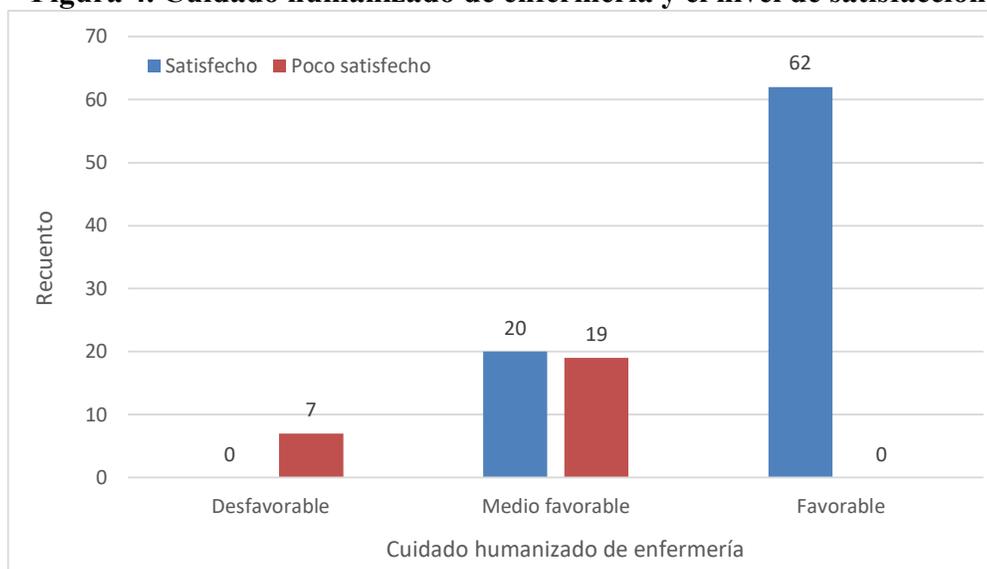
En relación con la variable nivel de satisfacción, se puede apreciar que el 75,9% de los pacientes entrevistados tienen nivel satisfecho, el 24,1% alcanzaron nivel poco satisfecho y ninguno nivel insatisfecho.

Tabla 4. Tabla cruzada del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción.

Cuidado humanizado de enfermería		Nivel de satisfacción		
		Satisfecho	Poco satisfecho	Total
Desfavorable	Recuento	0	7	7
	%	0.0%	100.0%	100.0%
Medio favorable	Recuento	20	19	39
	%	51.3%	48.7%	100.0%
Favorable	Recuento	62	0	62
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	Recuento	82	26	108
	%	75.9%	24.1%	100.0%

Fuente: Matriz de datos

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



Fuente: Elaboración propia

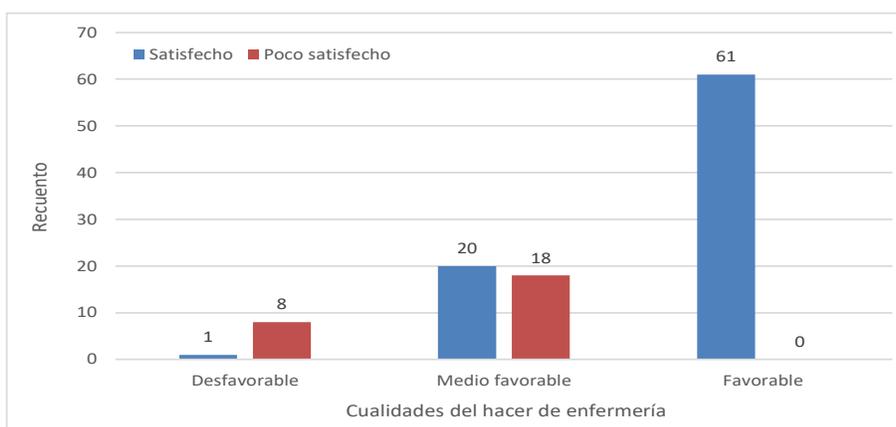
Se puede observar que, en el nivel desfavorable del cuidado humanizado de enfermería, el 100,0% obtuvieron nivel poco satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción; en el nivel medio favorable del cuidado humanizado de enfermería, el 51,3% obtuvieron nivel de satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción; y en el nivel favorable el 100,0% 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	1	8	9
	%	11.1%	88.9%	100.0%
Medio favorable	Recuento	20	18	38
	%	52.6%	47.4%	100.0%
Favorable	Recuento	61	0	61
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	Recuento	82	26	108
	%	75.9%	24.1%	100.0%

Fuente: Matriz de datos

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



Fuente: Elaboración propia

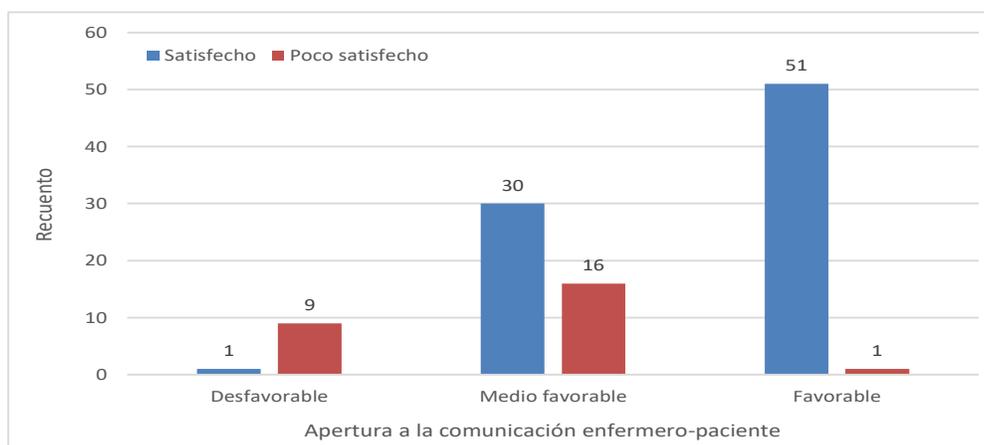
Se puede apreciar que, en el nivel desfavorable de las cualidades del hacer de enfermería, el 88,9% obtuvieron nivel poco satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción; en el nivel medio favorable de las cualidades del hacer de enfermería, el 52,6% obtuvieron nivel de satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción; y en el nivel favorable el 100,0% 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	1	9	10
	%	10.0%	90.0%	100.0%
Medio favorable	Recuento	30	16	46
	%	65.2%	34.8%	100.0%
Favorable	Recuento	51	1	52
	%	98.1%	1.9%	100.0%
Total	Recuento	82	26	108
	%	75.9%	24.1%	100.0%

Fuente: Matriz de datos

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



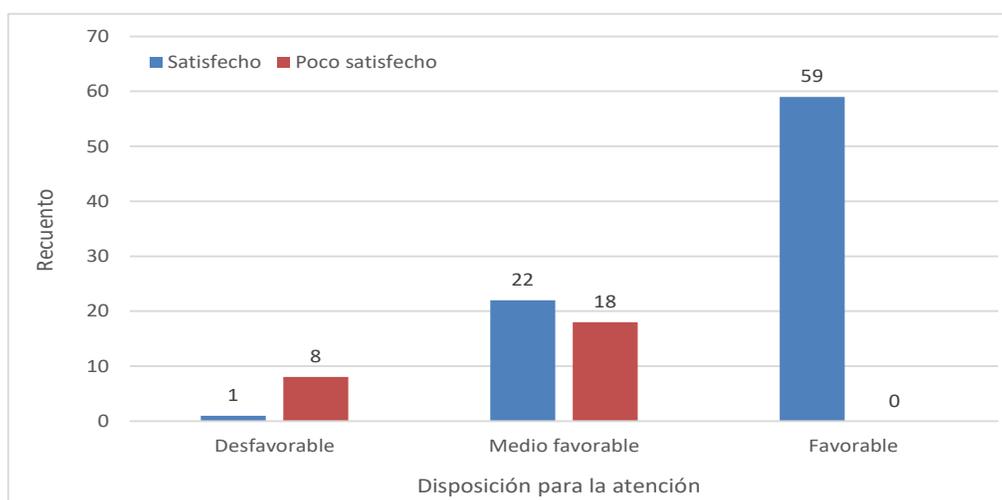
Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que, en el nivel desfavorable de la apertura a la comunicación enfermero-paciente, el 90,0% obtuvieron nivel poco satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción; en el nivel medio favorable de la apertura a la comunicación enfermero-paciente, el 65,2% obtuvieron nivel de satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción; y en el nivel favorable el 98,1% 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	1	8	9
	%	11.1%	88.9%	100.0%
Medio favorable	Recuento	22	18	40
	%	55.0%	45.0%	100.0%
Favorable	Recuento	59	0	59
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	Recuento	82	26	108
	%	75.9%	24.1%	100.0%

Fuente: Matriz de datos



Fuente: Elaboración propia

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

Se puede observar que, en el nivel desfavorable de la disposición para la atención, el 88,9% obtuvieron nivel poco satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción; en el nivel medio favorable de la disposición para la atención, el 55,0% obtuvieron nivel de satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción; y en el nivel favorable el 100,0% obtuvieron nivel de satisfecho en relación a la variable nivel de satisfacción.

4.1.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.1.2.1 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	Coefficiente de correlación	1.000	0,710**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0,710**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Lectura del p-valor (Sig.): De acuerdo a la tabla N° 8, el valor de $p = 0,000$ (Sig. bilateral), lo cual se compara con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se tiene que $0,000 < 0,05$.

Toma de decisión: Por tanto, se rechaza la H_0 , es decir, existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima 2022.

4.1.2.2 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 Sig. (bilateral)	1.000	0,722**
		N	108	108
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,722**	1.000
		N	108	108

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

Lectura del p-valor (Sig.): De acuerdo a la tabla N° 9, el valor de $p = 0,000$ (Sig. bilateral), lo cual se compara con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se tiene que $0,000 < 0,05$.

Toma de decisión: Por tanto, se rechaza la H_0 , es decir, existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de un hospital de Lima 2022.

4.1.2.3 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	Coefficiente de correlación	1.000	0,693**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0,693**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Lectura del p-valor (Sig.): De acuerdo a la tabla N° 10, el valor de $p = 0,000$ (Sig. bilateral), lo cual se compara con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se tiene que $0,000 < 0,05$.

Toma de decisión: Por tanto, se rechaza la H_0 , es decir, 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 en un hospital de Lima 2022.

4.1.2.4 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	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 108	0,697** 108
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,697** 0.000 108	1.000 108

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

Lectura del p-valor (Sig.): De acuerdo a la tabla N° 11, el valor de $p = 0,000$ (Sig. bilateral), lo cual se compara con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se tiene que $0,000 < 0,05$.

Toma de decisión: Por tanto, se rechaza la H_0 , es decir, 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 en un hospital de Lima 2022.

4.1.3 **Discusión de resultados.**

En base a los resultados obtenidos del estudio, se determinó que, existe asociación positiva considerable entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario ,siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,710 y el p-valor de 0,000, por lo que se rechazó la hipótesis nula ($p\text{-valor} < 0,05$) y aceptó la hipótesis alterna. El nivel de cuidado humanizado de enfermería que recibieron los usuarios en los servicios de hospitalización fueron favorables (57,4%), medio favorable (36,1%) y desfavorable (6,5%); lo que permitió obtener un nivel de satisfecho del 75,9% y un nivel de poco satisfecho del 24,1%.

Al estudio desarrollado por Palomino (2021), el estudio concluyó que existe una relación significativa ($Rho\ Spearman = 0,710$, $p\text{-valor} < 0,05$) entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente, resultados que coinciden con los del estudio.

Así mismo, se cuenta con el estudio realizado por Zúñiga (2017), el cuidado humanizado del personal de enfermería y la satisfacción se relacionan, se obtuvo que la mayoría de los pacientes se sentían satisfechos y que el nivel del cuidado humanizado de enfermería fue óptimo en el 65,8%; se estableció que existe una relación moderada significativa ($Rho\ Spearman = 0,702$, $p\text{-valor} < 0,05$) entre las variables del estudio, estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación.

También, a nivel local, se dispone del estudio llevado a cabo por Acosta y García (2018), que investigaron sobre el “Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción, el 52,4% de los pacientes consideraron regular el cuidado humanizado y en consecuencia su nivel de insatisfacción es mayor al 50,0%; el estudio concluyó que la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción no es significativa (p -valor = 0,514 > 0,050), resultados que difieren con los obtenidos en el estudio.

Estudio realizado por Narváez y Romero (2019), Los resultados de la evaluación de la percepción del cuidado humanizado de enfermería en las dimensiones cualidades del hacer enfermería, apertura a la comunicación y priorizar al sujeto de cuidado fueron 86,6%, 66,0% y 76,0% respectivamente. Resultados que guardan relación con el estudio, en el sentido que siguen la misma tendencia, donde se encontró que los usuarios manifestaron un nivel favorable o medio favorable del 91,7%, 90,7% y 91,7% en las dimensiones cualidades del hacer de la enfermería, apertura a la comunicación enfermero-paciente y disposición para la atención respectivamente.

Además, en el estudio ejecutado por Joven (2019), se obtuvo que el 83,4% de los pacientes perciben el cuidado humanizado de enfermería como bueno, porcentaje similar al obtenido en el estudio, donde se obtuvo que 93,5% de los usuarios registraron un nivel favorable o medio favorable.

Aun cuando los resultados del estudio permitió determinar que la relación entre las variables cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario de relacionan significativamente, es decir, son favorables y satisfactorios, evidenciando un desempeño admirable en los cuidados de enfermería que se brinda a los usuarios en los servicios de hospitalización de un hospital de Lima, no obstante, es importante impulsar programas que contribuyan a mejorar la calidad de atención en cuidados de enfermería, y actualizar los conocimientos sobre manejo de protocolos de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El cuidado humanizado se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de un hospital de Lima 2022 (p -valor $< 0,05$); los cuidados de enfermería que se brinda a los usuarios hospitalizados son de buen nivel, 3 de cada 5 usuarios calificaron como favorable el cuidado humanizado de enfermería que recibieron.

La dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado humanizado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de un hospital de Lima 2022 (p -valor $< 0,05$); 3 de cada 5 usuarios hospitalizados consideraron favorable el cuidado humanizado de enfermería que recibieron.

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 un hospital de Lima 2022 (p -valor $< 0,05$); 1 de cada 2 usuarios hospitalizados consideraron favorable el cuidado humanizado de enfermería que recibieron.

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 un hospital de Lima 2022 (p -valor $< 0,05$); 3 de cada 5 usuarios hospitalizados consideraron favorable el cuidado humanizado de enfermería que recibieron.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que los profesionales de enfermería de un hospital de Lima continúen impulsando la aplicación del cuidado humanizado a los pacientes de los diferentes servicios de hospitalización, solo así se lograra la satisfacción del usuario.
- Incentivar la realización de estudios afines al tema, considerando que el cuidado enfermero es parte de la gestión de la calidad y es importante para la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios de hospitalización de un hospital.
- Tomar como inicio la presente investigación para crear herramientas que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de hospitalización de un hospital de Lima.
- Se le recomienda a la jefatura de enfermería de un hospital de Lima promover y evaluar periódicamente la relación entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes por la atención recibida, contar con criterios valorativos para generar estrategias de mejoras continuas en la atención.

- Impulsar entre profesionales del área de enfermería una comunicación honesta y el contacto físico con los pacientes ya que es clave para generar buenas relaciones interpersonales.
- Se sugiere enfatizar la relación asistencial que existe entre enfermero y paciente con el objetivo de brindar respuesta inmediata a aquellas necesidades insatisfechas siempre manteniendo una relación individualizada a fin de lograr la recuperación y el bienestar de los pacientes de los diferentes servicios de un hospital de lima.

Referencias bibliográficas

1. Llanos Bejarano Marcos L, Ponce Martínez R, la humanización de la atención de enfermería en salud laboral, revista enfermería del trabajo 2018; 8(1):18-26.
2. Vila v, Rossi l significado cultural del cuidado humanizado en la unidad de terapia intensiva: mucho se habla y poco se vive.Rev.Lat.am.Enferm.2002;10(2):137-144
3. Organización mundial de la salud concepto de salud. .[página web].Disponible en: <http://www.who.int/es/>
4. López Minaya y a A, cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina.Ssippa.2016 tesis para optar grado académico de Maestría en Gestión de los servicios de Salud
5. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios .Revista Scielo. 007 octubre: XX(4): p.499-50
6. Ministerio de Salud (Perú). Política nacional de calidad en salud: documento técnico (R.M.N°727-2009/Minsa) /Ministerio de salud .dirección de calidad-Lima 2009, P.3-4(aceptado el 8/3/2017) <https://www.google.com.pe-articulo>.

7. Carhuapoma.M.Presidente de Essalud dialoga con sindicato de su institución para mejorar clima laboral.<https://el-peruano.pe/noticia/128937-presidente-de-essalud-dialoga-com-sindicatos-de-su-institucion-para-mejorar-clima-laboral;2021>
8. Álamo, I, Murmura, J, & Gutiérrez. (2020).reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención Revista de la facultad de Medicina Humana. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200246&script=sci_abstract
9. Quezada Abanto Juliana, factores que influyen en el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería al paciente privado de su libertad, en los hospitales de Minsa (tesis pre grado) Lima: repositorio de la tesis, Universidad Federico Villarreal; 2017.
10. Caro S. Enfermería: integración del cuidado y el amor. Una perspectiva humana Colombia, 2009; 25(1):172-178.
11. Narváez N, Romero E. Percepción del paciente respecto al cuidado humanizado brindado por enfermería ,en una IPS de tercer nivel en la ciudad Montería Colombia ;2019
12. Monje Miranda Oyarzun J,Seguel Flores E. Percepción de cuidado humanizado enfermería desde la perspectiva de usuario hospitalizados chile;2018.disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-245.pdf>

13. Joven Z, Guaqueta 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>
14. Callantes Delgado D Clavo Pérez v satisfacción del paciente hospitalizado frente al Cuidado enfermero facsalud [internet].16 de diciembre de 2020[citado el 15 de 2022]4(7):11-2 disponible EN : <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
15. 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>
16. Laurente Y Coronado Y, Quispe Vera Y. Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía hospital II Carlos Tuppa García Godos [tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería].Callao: Facultad de enfermería Universidad Nacional del Callao; 2018.
17. Ministerio de salud (PERU).Política nacional de calidad en salud documento técnico (R.M.N°727-2009/Minsa)/Ministerio de salud .Dirección de calidad –lima 2009, P.3-4(aceptado el 16/05/2022) [https://www google.com](https://www.google.com) pe-articulo.

18. Ortega, G, Rojas, J y Vargas .Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional 2019. Recuperadode<https://hdl.handle.net/20.500.12866/6367>
19. López Minaya A .cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa 2016. [TESIS MAESTRIA]Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
20. Organización Mundial de la Salud (2020).Servicios Sanitarios de Salud Recuperado 18 de octubre de 2021.<https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
21. Morfi Samper R Gestión del cuidado en Enfermería .Rev. Cubana Enfermería 2010[acceso: 06/05/2022]:26(1):1:2 disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100001.
22. BC De La Cuesta. El cuidado de otro: desafíos y posibilidades .investigación y Educación en Enfermería 2007; 25(1): 106-112.
23. Grupo de cuidado. Facultad de Enfermeria.Universidad Nacional de Colombia. Capítulo I: Cuidado y práctica de enfermería: nuevos avances conceptuales del grupo de cuidado. Bogotá: Unibiblos: 2002.pag.4-13.

24. Watson Enfermería: Filosofía y ciencia del cuidado .Boston: Little Brown and Company; 1979.pag.320.
25. Swanson km.Enfermería como cuidado informado por el bienestar de los demás. La revista de becas de enfermería 1993; 24(4):352-357.
26. Ortega C.El cuidado de enfermería .Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica 2002; 10(3):88-89.
27. Medina J La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en Enfermería.Madrid: Leartes: 1999.pags.29-87.
28. 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.
29. Baggio Moho Significado de cuidado para Profissionais da equipe de Enfermagem Revista Electrónica de Enfermería 2006; 8(1):9-16 Disponible en http://www.fen.ufg.br/revista/revista8_1/original_01.htm [Consultado el 9 de mayo de 2022]
30. Prias Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de Enfermería.Revisalud Unisucre. 3(1).2017[Internet] [Citado 24 de mayo 2022] Disponible de : : <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/575>
31. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermería según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de Emergencia del hospital Arzobispo Loayza 2017. [Tesis de especialidad] [Citado 24 de mayo 2022] Disponible de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

32. Mija S. Cuidado humanizado del profesional de enfermería desde las perspectiva del paciente del centro de hemodiálisis Nefro Care Lambayeque ,2019.[Tesis Maestría] [Citado 25 de mayo 2022] Disponible de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36806/Mija_BSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Morillo. C, & Morillo, M.D.C .Satisfacción del usuario y calidad del servicio de alojamiento turísticos del estado Mérida, Venezuela .Revista de Ciencias Sociales.(2016) (Ve9, XXII82) ,111-131.
34. Quispe, Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahualyas-2015.Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas.
35. Cisneros .Introducción a los modelos y teorías de enfermería (Tesis Enfermera especialista).Universidad del Cauca de Enfermería Recuperado de <https://www.google.com/search?q=introducción+a+los+modelos+y+teorias+de+enfermería+elaborada.2002>
36. 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 25 de mayo de 2022].
37. Pabón Cabrera C, La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad Revista Unimar.2008; 45:31-35.2.Arias M. La ética y humanización del cuidado de enfermería Bogotá: Tribunal Nacional Ética de Enfermería; 2007.3 Garzón N. Fortalecimiento de la Ética y Bioética en la Educación y en la práctica de Enfermería Bogotá: ACOPAEN; 1999.

38. Fernandez N. Revista digital INESEM. [online]; 2020[Citado 2022 mayo 26] Available from: <https://revistadigital.inesem.es/juridico/informe-belmont/>.
39. Leininger teoría de los cuidados culturales. In: Marriner A, Raile M. Modelos y teorías de enfermería 6ta ed. Philadelphia: Mosby: 2007.
40. Glenda Carina Arcentales Lema, Isabel Cristiana Mesa Cano, Andrés Alexis Ramírez Coronel, & Carlos Gafas González. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>.
41. Juárez Rodríguez, Paula. La importancia del cuidado de enfermería Universidad de Guanajuato, México, 2015(Consultado el 27.05.2022). Disponible en. <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
42. Palomino S. Cuidado humanizado y satisfacción del, paciente del servicio de medicina centro de pampa cangallo Ayacucho. 2021 [tesis] Disponible en : <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1491/1/Sheyla%20Miriam%20Palomino%20P%3%a9rez.pdf>
43. Ríos J, Idrogo cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina Peru; 2022 disponible en : <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3926/ENFERMER%3%8dA%20-%20Jhandy%20Carolina%20R%3%ados%20Pinedo%20%26%20Mishel%20Estrella%20Idrogo%20Ortiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
44. García Hernández, María construcción emergente del concepto: cuidado profesional de enfermería .enferm.vol.20 no spe Florianópolis 2011. (consultado 28.05.2022). Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j>.

45. Saldaña Torres Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de bllos pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional de Pucallpa 2017 [tesis] Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3476>
46. Bracamontes Quido Cortes Mercado E,De la Rosa Torres LM.Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco.2018 [citado el 27 de abril de 2022];Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
47. Malpica MC.Percepcion del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel Colombia [27 de abril 2022]Disponible en:<https://pdfs.semanticscholar.org/eb20/26862707148d9ef75239a6a8e4812efe0b19.pdf>
48. Fernández –SilvaCA, Mansilla-Codeiro EJ, Aravena Flores A, Antiñirre Mansilla Garcés Saavedra MI. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de Enfermería. cuidados humanizados .200-11(1).e2635.DOI:10.22235/ech.v11i1.26358consultado el 27.04.2022) Disponible en : <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2635/2516>
49. Beltrán López A, López Ramírez A, Vallejo Y. Cuidados de enfermería humanizados en el servicio de urgencia coloquio de investigación en enfermería 2003:XVI:p.394-406
50. Aguirre Nicolini B.B, Villanueva Esquerre, D.E.Satisfacion del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería, del Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019.
51. Cibera Satorres Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [internet].España.2008 (citado

- 28 de 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.
52. Acuña Humanización en el cuidado de Enfermería. Estudios comparativo. Swiss Medical Group, Departamento Docencia e investigación de enfermería; 2013. (consultado el 28.05.2022). Disponible en : <file:///C:/Users/vilma/downloads/111-204-PB.pdf>
53. Rojas Tipos de investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación Redvent. revista electrónica de veterinaria. 2015; 16(19):p.1-14.
54. Zeitham Valeria, Biem, Mary Jo, Gremler. Marketing de servicios México. McGraw Hill, quinta edición 2009
55. Cantú Desarrollo de una cultura de calidad Mc Graw Hill México. (consultado el 28.05.2022). Disponible en: <http://132.248.9.34/hevila/Perspectivas docentes/2015/no57/8.pdf>
56. Matsumoto, R. Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. 58 perspectivas, (34). 181-209. ISSN: 1994-3733. 2014 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
57. Parsuraman A; Zeithaml V Y Berry 1 (1988) SERQUAL a multiple item scale for measuring consumer perceptions of services quality ; Journal of Retailing V.64 Pag 12-40/45-50/420-450
58. Matías , Marjory. Percepción de la madre puerperal sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion-Callao: 2019
59. Canzio Relación entre calidad de service y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales de Lima este, 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en

Administración] Lima :Universidad San Ignacio de Loyola;2019[citado el 28 de mayo 2022] Disponible en :

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_CanzioMeneses.pdf

60. Carreño S. Carrillo M. Chaparro 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 28/5/2022,13(1)1522 Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1583/1093>.

ANEXO 1

Matriz de consistencia

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

<p>Enfermero-paciente del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de 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 en los Servicios de hospitalización en un hospital de 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 en un hospital de 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 en un hospital de 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 en un hospital de Lima 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 en un hospital de Lima 2022</p>		

ANEXO 2

PERCEPCION DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA

Señor(a): a continuación ,le mostraremos 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 aspa (x) en una sola alternativa ,donde su opinión crea conveniente si presentase alguna dificultad y/o duda estaremos dispuestos a aclararla(s)

I. DATOS GENERALES:

1. Edad : _____(años)
2. Sexo: Femenino () Masculino ()
3. Nivel de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Técnico () Superior ()

	ITEM	siempre	Casi siempre	Algunas veces	nunca
1	Le hacen sentirse como una persona				
2	Le tratan con amabilidad				
3	Le hacen sentir bien atendido cuando dialoga con usted				
4	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo (a)cundo esta con usted				
5	Le genera 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 el 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 el dolor físico				
28	Le demuestran 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				

Ficha técnica cuestionario PCHE 3° versión

Nombre: Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3° versión.

Autor: González (2015)

Adaptado: Casio (2019)

Administración:

Auto administrado: **Duración:** 20 minutos

Significación: Percepción del cuidado humanizado de enfermería.

DIMENSIONES E INDICADORES

Cualidades de hacer de enfermería: 1, 2, 3, 4, 5, 6,7

Apertura a la comunicación enfermero-paciente 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14,15

Disposición para la atención: 16,17,18,19,20,21,22,23,34,35,26,27,28,29,30,31,32

Escalas 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.

	Desfavorable	Medio favorable	favorable
Cuidado humanizado de enfermería	32-64	65-96	97-128
Cualidades del 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

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Datos Generales:

1. Edad -----años

2 Sexo: Femenino () Masculino ()

3 Nivele de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Técnico () Superior ()

DIMENSIONES De acuerdo a los cuidados que recibe de parte del profesional de enfermería en este servicio ¿cuán satisfecho se siente Ud. con...?	Satisfecho 3	Poco satisfecho 2	Insatisfecho 1
FIABILIDAD			
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. Cuento con los medicamentos que receto el medico?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
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 personal de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida?			
SEGURIDAD			
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?			
EMPATIA			
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?			

ASPECTOS TANGIBLES

19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
20. ¿El servicio donde estuvo Ud. Conto con personal para informar y orientar a los pacientes?			
21. ¿El servicio donde fue atendido conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
22. ¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?			

ANEXO 3

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones: Universidad Norbert Wiener

Investigadores: De La Cruz Portillo, Elizabeth

Título: “cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima -2022”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de Lima-2022”.Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, De La Cruz Portillo, Elizabeth. El propósito de este estudio es determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude a los servicios de hospitalización en un hospital de Lima ,2022.Su ejecución ayudara, permitirá que otras personas puedan seguir investigando y analizando más estudios.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se realizara lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista encuesta puede demorar unos 20 minutos a 30 minutos y los resultados de la encuesta se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario, su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiara con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por la participación .Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos al información con códigos y no con nombres .Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrara ninguna información que permita la identificación de usted .Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal de estudio puede comunicarse con De La Cruz Portillo, Elizabeth al 994462060 y/o al comité de ética que valido el presente estudio, Dra. Jenny M, Bellido Fuentes, presidenta del comité de ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telef.7065555 anexo 3285.comite.etica@uwiener.edu.pe

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que sosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que pudo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre: De La Cruz Portillo Elizabeth

DNI:

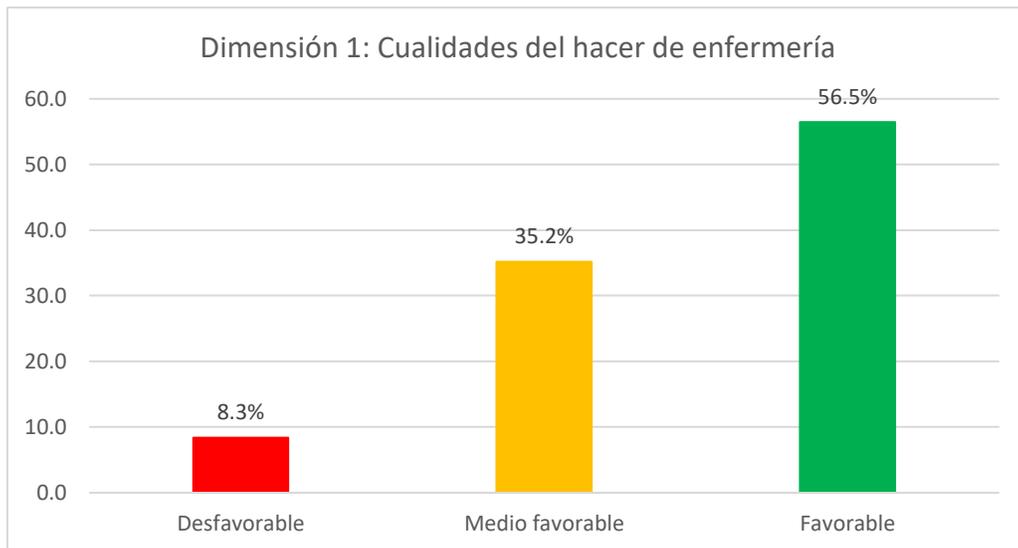
Anexo de tablas

Tabla 3. Dimensión cualidades del hacer de enfermería.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	9.0	8.3	8.3	8.3
Medio favorable	38.0	35.2	35.2	43.5
Favorable	61.0	56.5	56.5	100.0
Total	108.0	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

Figura 3. Dimensión cualidades del hacer de enfermería.



Fuente: Elaboración propia

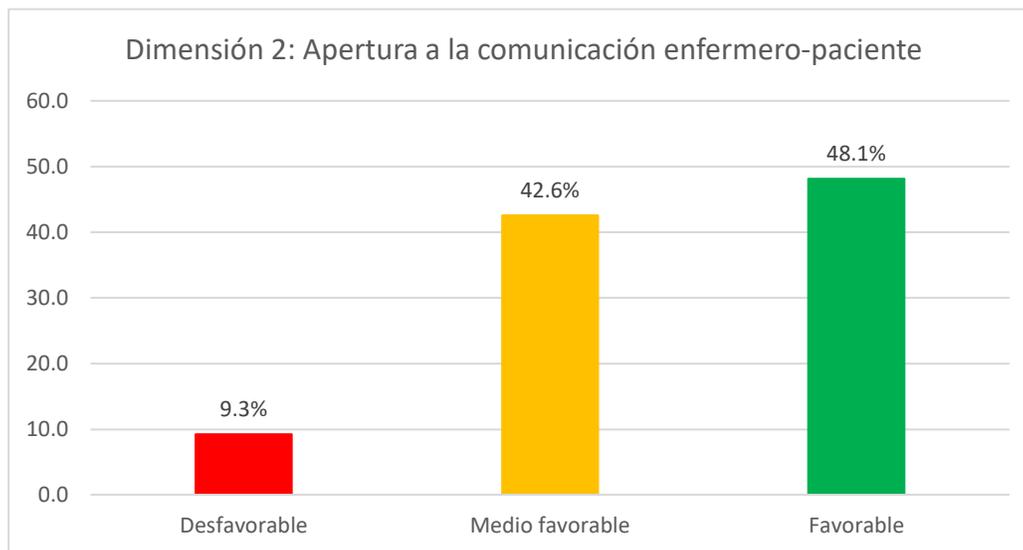
Se puede apreciar, respecto a la dimensión cualidades del hacer de enfermería de la variable cuidado humanizado de enfermería, que el 56,5% tienen nivel favorable, el 35,2% tienen nivel medio favorable y 8,3% tiene nivel desfavorable.

Tabla 4. Dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	10.0	9.3	9.3	9.3
Medio favorable	46.0	42.6	42.6	51.9
Favorable	52.0	48.1	48.1	100.0
Total	108.0	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

Figura 4. Dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente.



Fuente: Elaboración propia

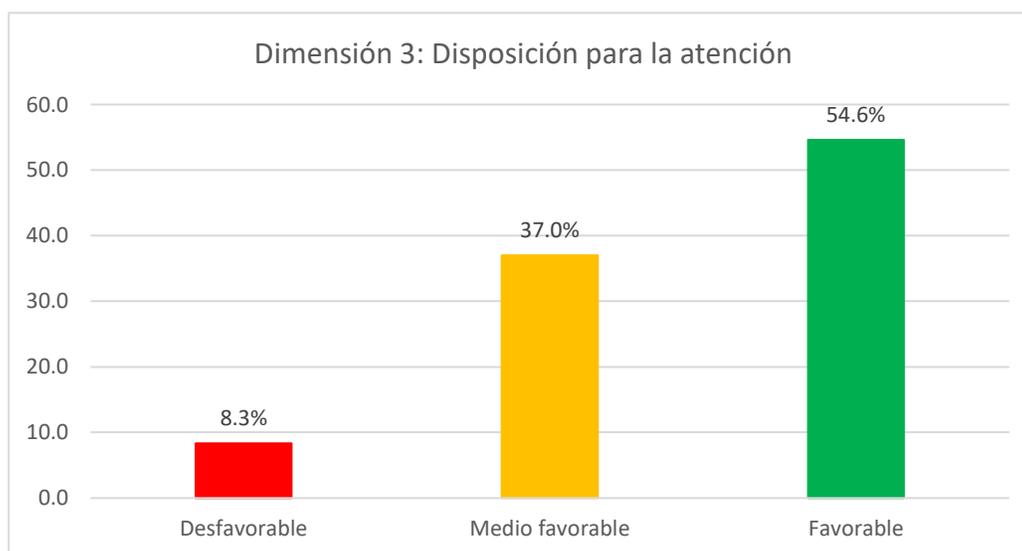
Se puede observar, en cuanto a la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente de la variable cuidado humanizado de enfermería, que el 48,1% tienen nivel favorable, el 42,6% tienen nivel medio favorable y 9,3% tiene nivel desfavorable.

Tabla 5. Dimensión disposición para la atención.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	9	8.3	8.3	8.3
Medio favorable	40	37.0	37.0	45.4
Favorable	59	54.6	54.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Fuente: Matriz de datos

Figura 5. Dimensión disposición para la atención.



Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar, en relación con la dimensión disposición para la atención de la variable Cuidado humanizado de enfermería, que el 54,6% tienen nivel favorable, el 37,0% tienen nivel medio favorable y 8,3% tiene nivel desfavorable.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS ELIZABETH DE LA CRUZ PORTILL
O- 2022 (05 -10-2022) (2) (1).docx**

AUTOR

De la Cruz Elizabeth

RECUENTO DE PALABRAS

13535 Words

RECUENTO DE CARACTERES

81426 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

85 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

302.4KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 12, 2022 1:10 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 12, 2022 1:11 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

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

- 20% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 2% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- 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
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cr

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe	Internet	3%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe	Internet	3%
3	repositorio.unapiquitos.edu.pe	Internet	2%
4	alicia.concytec.gob.pe	Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe	Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe	Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe		<1%

9	dspace.unitru.edu.pe	Internet	<1%
10	repositorio.upla.edu.pe	Internet	<1%
11	tesis.unsm.edu.pe	Internet	<1%
12	hdl.handle.net	Internet	<1%
13	es.slideshare.net	Internet	<1%
14	repositorio.uwiener.edu.pe:8443	Internet	<1%
15	repositorio.uma.edu.pe	Internet	<1%
16	1library.co	Internet	<1%
17	repositorio.unc.edu.pe	Internet	<1%
18	repositorio.unac.edu.pe	Internet	<1%

