



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de
medicina de un hospital público, Trujillo-2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :

Licenciado en Enfermería

AUTORES:

Avila Llique, Josué Jonathan (orcid.org/0000-0002-9396-003X)

Hernandez Cerna, Flor Catherine (orcid.org/0000-0002-6278-6462)

ASESORA:

Mg. Mendez Lázaro, Gaby Anali (orcid.org/0000-0003-1002-2003)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Enfermedades no transmisibles

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO-PERÚ

2022

DEDICATORIA

A DIOS

Por la vida y por ser el
forjador en nuestro camino.

A MIS QUERIDOS PADRES

Por su apoyo incondicional, y
por brindarnos los recursos
necesarios para hacer esto
posible.

A MIS QUERIDOS HERMANOS

Por el apoyo moral, y su
cariño que son detonantes de
nuestra felicidad.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres y nuestra docente, quien se ha esforzado ayudándonos en la realización de nuestra tesis, así mismo agradecer a nuestra casa universitaria por acogernos y formarnos durante estos cinco años.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variable y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo - 2022	15
Tabla 2. Nivel del cuidado humanizado del servicio de medicina del hospital público, Trujillo - 2022.....	15
Tabla 3: Nivel de la satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital público, Trujillo - 2022	16

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital público, Trujillo -2022. Es de tipo básica, de diseño correlacional, de corte transversal, con una muestra de 62 pacientes, por lo cual, se aplicó un cuestionario multidimensional de percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE) y el cuestionario multidimensional sobre satisfacción de usuaria SERVQUAL, adaptados para su aplicación en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina. Los resultados obtenidos fueron que el 40.3% consideran un cuidado humanizado regular y a la vez se sienten poco satisfechos, mientras que en su minoría el 1.6% consideran un cuidado humanizado regular y se sienten insatisfechos, con relación al cuidado humanizado el 50 % de pacientes encuestados consideran que existe un nivel bueno, por el contrario, la minoría del 8.1% nivel malo y en base a la satisfacción del paciente se obtuvo que el 71% se muestran poco satisfechos, y por el contrario la minoría de del 9.7% insatisfechos. Concluyendo que existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital público, Trujillo – 2022, dado que se encuentra dentro de los parámetros aceptables de (0.625) del coeficiente de Spearman.

Palabras clave: Atención de enfermería, Calidad, Enfermería.

ABSTRACT

This research has the objective of determining the relationship between humanized care and patient satisfaction in the medical service of a state hospital in Trujillo, 2022. It is a basic, cross-sectional, correlational design, with a sample composed of 62 patients, for which a multidimensional questionnaire of perception of humanized nursing care behaviors (PCHE) and the multidimensional questionnaire on user satisfaction SERVQUAL were applied, adapted for its application in hospitalized patients in the medical service. The results showed that 40.3% consider that humanized care is regular and at the same time they feel little satisfaction, while a minority of 1.6% consider that humanized care is regular and feel dissatisfied. In relation to humanized care, 50% of the patients surveyed consider that there is a good level, while a minority of 8.1% consider that there is a bad level, and based on patient satisfaction, 71% feel little satisfaction, while a minority of 9.7% are dissatisfied. It is concluded that there is a significant relationship between humanized nursing care and patient satisfaction in the medical service of a state hospital in Trujillo, 2022, since it is within the acceptable parameters (0.625) of Spearman's coefficient.

Keywords: Nursing care, quality, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

El cuidado humanizado siempre estuvo inmerso en el quehacer del profesional de enfermería siendo la esencia disciplinaria de la profesión apoyada en cubrir las necesidades de salud en un ser humano enfermo o sano, sin embargo, en la actualidad el avance de la ciencia y la tecnología ha generado en el personal de enfermería un cambio constante en el desempeño laboral porque se enfocan más en un cuidado biológico centrados en los procedimientos y no en la integridad de los pacientes hospitalizados por lo que conlleva a un riesgo de deshumanización. En este sentido, el aumento de esta problemática ha deteriorado la calidad de atención y la buena percepción del cuidado humanizado. ^(1,2)

Es por ello que en distintas investigaciones sobre el cuidado humanizado mencionan que los pacientes hospitalizados tienen una percepción deficiente sobre el cuidar de enfermería, puesto que solo el 55% no perciben sentimientos de empatía, ni apoyo emocional, el 36,9% no priorizan los cuidados y por último el 36,6% percibe negativamente los cuidados que se les brinda. ⁽³⁾ Así mismo, en Perú se realizó un estudio de 66 pacientes, donde se menciona que el cuidado humanizado es fundamental para los pacientes, porque, favorece en la recuperación física, emocional y espiritual del paciente el resultado fue que el 64% de pacientes perciben un adecuado cuidado humanizado, y un 36% tienen una percepción negativa hacia la atención brindada por enfermería. ^(4,5) Para ello es necesario que los enfermeros apliquen la afabilidad en la atención y muestren empatía con la finalidad de optimizar el indicador de satisfacción del paciente modificando en si la mala perspectiva que tienen los pacientes sobre los enfermeros(a). Por consiguiente, el cuidado humano es evaluado mediante la satisfacción del paciente siendo un indicador en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería desde una perspectiva biopsicosocial generando un sentimiento de bienestar en su pronta recuperación durante su estadía hospitalaria. ^(6,7) Con respecto a ello Monje, V ⁽⁸⁾, en su investigación en centros hospitalarios de salud público el 84,06% muestran estar satisfechos con el trato humano que ofrece el

profesional de enfermería, el 11,59% casi siempre, un 4,3% algunas veces; el mayor porcentaje de pacientes entrevistados percibieron un buen trato humanizado. Por lo tanto, en el Caribe determinaron que el cuidado humanizado y los niveles de satisfacción guardan concordancia ya que sostuvieron que el 59,9% del profesional brinda una atención basada en el cuidado humanizado, por otro lado, el 40,1% refieren poco interés en su atención. ⁽⁹⁾

Según los aportes mencionados anteriormente, nos motivó a realizar esta investigación ya que en la actualidad durante las prácticas hospitalarias se evidenciaron una falta de interés sobre el cuidado humanizado, afectando en la recuperación del paciente durante su estadía hospitalaria por ello planteamos la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un Hospital público Trujillo, 2022?.

El presente estudio se sustenta en lo teórico porque buscó ampliar conocimientos sobre el cuidado humanizado, fortaleciendo la esencia del cuidado y contribuir en la pronta recuperación del paciente. Dentro del aporte práctico se garantizó que los pacientes tengan una mejor percepción frente al cuidado, así mismo se aplicó un cuidado humano en todas sus esferas, físico, social y emocional. Igualmente, se presenta una justificación social ya que esta investigación logro contribuir en la relación enfermera-paciente de manera adecuada y holística según las necesidades del paciente hospitalizado mejorando así la calidad de atención. Con respecto a la justificación metodológica, el trabajo de investigación proporcionara información e instrumentos de recolección de datos que son favorables para el desarrollo de este tipo de investigación, siendo usado como guía para trabajos futuros, ya que existe muy poca información respecto a esta problemática. ⁽¹⁰⁾

El estudio de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital público, Trujillo -2022. Como objetivos específicos es determinar el cuidado humanizado de enfermería del servicio de

medicina del hospital público, Trujillo-2022, determinar el nivel de satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital público, Trujillo -2022. Por último, la hipótesis de estudio comprende; H0. No existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital Belén, Trujillo -2022 y H1. Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital público, Trujillo -2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes más importantes, existen una investigación propuesta por Méndez, R ⁽¹¹⁾, en su estudio titulado, Cuidados humanizados de enfermería en pacientes hospitalizados de la ciudad de Loja, con el objetivo de determinar la atención humanizada y la percepción de los pacientes sobre la calidad de dicha atención, investigación descriptiva transversal, la muestra se conformó por 50 pacientes en los que se utilizó el instrumento de cuestionario, de los cuales el 66% tienen una percepción aceptable de la atención humanizada, en la priorización del cuidado un resultado de 41% lo perciben como bueno, el 47% la capacidad de comunicarse, por último que hacer de enfermería con un 42% piensan que es bueno, llegando a la conclusión que el cuidado humanizado es fundamental en relación a la percepción del paciente.

Así mismo, Neves, A ⁽¹²⁾, realizó un estudio, titulado evaluación de la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencias prehospitalarios, el objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos por el servicio emergencias, mediante una investigación transversal, analítica y cuantitativa, con una muestra compuesta por 384 pacientes. Como resultado se obtuvo que el 86% de pacientes están satisfechos con la atención brindada. Es decir, tienen un índice de satisfacción alto, el cual muestra que los cuidados de enfermería son satisfactorios en su totalidad.

Por otro lado, Barahona, A ⁽¹³⁾, en su investigación; percepción del paciente sobre los cuidados humanizados de enfermería, tuvo como objetivo de

determinar el nivel de percepción de los pacientes sobre cuidado humanizado, su investigación fue descriptiva, se realizó mediante cuestionarios, con una muestra de 119 pacientes donde aproximadamente 71.9% manifestaron que el cuidado en el apoyo físico es adecuado, sin embargo los resultados de cualidades de enfermería fueron regulares con un 59.3%, igual que apoyo emocional con 53%, por otro lado el 7.9% percibieron empatía, a su vez, el 33.6% disponibilidad para la atención, concluyendo que la percepción de los pacientes es regular en cuanto al cuidado humanizado.

Por otro lado, Acosta, E ⁽¹⁴⁾, en su investigación titulada, cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en un hospital nacional, investigación cuantitativa correlacional, no experimental transversal. Dicha muestra conformada por 147 usuarios hospitalizados en distintas aéreas, con un muestreo no probabilístico, el instrumento que se utilizó fue cuestionario. Obteniendo como resultados: el 52.4% evalúan regular el cuidado humanizado, en dimensión de fiabilidad el 46.9% moderadamente satisfechos; y según la dimensión empatía un 57.1% se encuentran satisfechos; 51% insatisfechos según aspectos tangible, por esta razón se concluye que, si existe una buena satisfacción por parte del paciente y que mantienen una buena relación entre ellos, no obstante, el cuidado humanizado no se encuentra relacionada a la variable satisfacción de pacientes.

Por su parte Mija, S ⁽¹⁵⁾, en su investigación titulada enfermería y el cuidado humanizado en pacientes de Hemodiálisis de Lambayeque, el objetivo fue identificar la percepción de los pacientes en relación a los cuidados humanizados que brinda enfermería, dicha investigación fue descriptiva, entrevistando a 70 pacientes, el 91.4% de pacientes a los cuales se les encuestó mencionaron un nivel excelente en el cuidado humanizado de enfermería. Llegando a la conclusión que enfermería brinda un cuidado holístico, humanitario, destacando el vínculo enfermera- paciente.

En el ámbito local, Escobedo, A ⁽¹⁶⁾, realizó una un estudio descriptivo correlacional transversal, su objetivo fue lograr identificar la relación de

cuidado humanizado que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del paciente post-operado en el Hospital Belén de Trujillo (2020), la muestra se conformó por 207 pacientes, aplicó dos instrumentos; el primer determino el cuidado humanizado que ofrece enfermería a paciente post-operado, y como segundo instrumento fue Care-Q para determinar la satisfacción del paciente ante el cuidado recibido por el profesional de enfermería. Se obtuvo como resultado que el 42,0% refirieron que se brinda un cuidado humano de nivel medio, el 33,8% con un cuidado óptimo y el 24,2% obtuvieron un cuidado muy bajo por el profesional de enfermería. Con respecto a la satisfacción con un resultado de 51,7% de pacientes resultaron insatisfechos, por otro lado, un 48,3% de pacientes mostraron satisfacción frente al cuidado de enfermería, concluyendo que en su mayoría de pacientes perciben un cuidado humanizado. ⁽¹⁷⁾

Rivera, B ⁽¹⁸⁾ en su investigación titulado Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de cuidados intensivos maternos, Hospital Belén, la cual se desarrolló una investigación descriptiva-correlacional involucrando a 70 gestantes y/o puérperas por lo que obtuvo como resultados que el cuidado humanizado fue percibido mayoritariamente como Bueno (77,1%) y el (90,0%) estaba satisfecha con la atención recibida. Concluyendo que el cuidado propio de enfermería es el adecuado en las pacientes puérperas del hospital público.

Según las investigaciones realizadas y en relación a las variables en estudio, se describe información sumamente relevante respecto al cuidado humanizado, dado que existen distintos autores que definen el cuidar como una actividad humana, del acto de amor y respeto en la realización de procedimientos en la atención, donde su objetivo es salvaguardar la vida de los pacientes. Por otro lado, el cuidado es considerada como la naturaleza del objeto de enfermería para resguardar la integridad humana en el ciclo vital enfocándose en el individuo, familia y comunidad optimizando el bienestar hemodinámico de la salud integral del paciente durante la recuperación y rehabilitación. ⁽¹⁹⁾

De tal manera que, el cuidado humanizado se focaliza en la calidad de

atención que percibe el paciente durante su hospitalización dentro de una entidad de salud pública o privada, desde un aspecto físico, emocional, social y espiritual. En efecto, es un conjunto de comportamientos que tienen como propósito mantener la integridad humana. Así mismo, todos los pacientes hospitalizados son vulnerables por la patología que padecen. El profesional de enfermería debe enfocar su atención en los pacientes ya que demandan compromiso, responsabilidad y respeto con la finalidad de satisfacer sus necesidades mediante un cuidado humanizado integro. ^(20,21)

El cuidado se evalúa por dimensiones como son las cualidades del hacer de enfermería, por ende, se ha identificado diferentes cualidades; dentro de ellas tenemos la solidaridad, la libertad, el respeto y el amor, con el fin de salvaguardar y promover la salud de los pacientes basándose en sus competencias científicas y principios éticos, así mismo asegurar un ambiente armonioso y saludable en todos los aspectos ya sea espiritual, emocional, social y físico; cuando los pacientes perciben este ambiente ahí es donde ellos expresan su confianza, inquietudes, su dolor, esto ayudara a que ellos se sientan seguros de poder lograr su pronta recuperación gracias a los cuidados de enfermería. ^(22, 23)

Así mismo, la segunda dimensión que es la apertura de comunicación enfermera-paciente, dado que enfermería tiene la responsabilidad de dar iniciativa, proponer acciones de mejora para el paciente, evitando prácticas inapropiadas como es el trato con frialdad y no sentir empatía por los pacientes, mediante el cuidado humanizado y el aporte de buenas conductas con miras a una atención segura y de calidad, el paciente tiene a sentir tranquilidad en expresar sus sentimientos, dudas, y cualquier inquietud que tenga referente a su salud y recuperación, en este momento es donde se da una buena relación entre enfermero-paciente. ⁽²⁴⁾

Con respecto a la dimensión de disposición para la atención en enfermería, se conceptualiza como un conjunto de comportamientos que tienen un propósito que es mantener la vida humana, enfermería es de suma importancia dentro del equipo de salud, puesto que desarrolla un papel muy importante en el proceso del cuidado, constituyendo de un modo

considerable a crear confianza, seguridad y comodidad para mejorar la satisfacción del paciente hospitalizado. ⁽²⁵⁾

Concerniente a la variable satisfacción es centrada como un indicador indispensable durante las intervenciones propias de enfermería porque ofrece una información más verídica y real en base al cuidado humanizado desde los aspectos estructurales o procesos durante la estancia hospitalaria del paciente, desde la visión hospitalaria el sistema de salud tiene objetivo velar por el bienestar del paciente siendo el pilar fundamental basada en la atención hospitalaria. ⁽²⁶⁾ El Ministerio de Salud se ha centrado en la implementación de estrategias humanísticas, tales como mejorar la atención en base a un adecuado trato y amabilidad con la finalidad de proporcionar un confort y optimizar la percepción o satisfacción del cuidado humanizado de los pacientes implementando recursos humanos (aumento del personal de salud), materiales hospitalarios para el alcance del tratamiento de los pacientes para una mejor viabilidad en la percepción del paciente. ⁽²⁷⁾

Desde el enfoque de enfermería, la teorista que sustenta el estudio frente al cuidado humanizado es Jean Watson refiriendo que la persona es un ser en el universo. Por ello se plantea que el cuidado al paciente es de manera holística, y única, brindando los cuidados en su totalidad, así mismo, el cuidado es fundamental para cubrir las necesidades biopsicosociales y espirituales de cada paciente. Por eso Watson, ayuda a concientizar a los profesionales de enfermería para adoptar aptitudes más humanitarias, que aportan en la mejora de la calidad de atención siendo la esencia de enfermería. ⁽²⁸⁾

En el campo filosófico de Watson sobre la dimensión fenomenológica menciona que la experiencia humana se basa en los sentimientos, creencias espirituales e inclusive las sensaciones corporales y consideraciones del entorno del paciente puesto que serán significativas en la percepción del paciente cabe mencionar que en el ámbito fenomenológico enmarca tres esferas de la persona (el alma, el cuerpo y el espíritu) para conseguir una armonización íntegro. En síntesis,

tradicionalmente enfermería mantiene un enfoque humano en el cuidado de las personas con problemas de salud. ⁽²⁹⁾

En la conceptualización de ambiente y sociedad según la teorista Watson menciona que las enfermeras han predominado durante todas las épocas y sociedades transmitiendo una actitud del cuidado tras generaciones. Asimismo, refiere que el cuidado de enfermería optimiza las capacidades resolutorias en la atención hospitalaria siendo de gran beneficio para el paciente como para la enfermera. Además, enfatizó en el deber del cuidar tratando de decir que debemos cuidar a los pacientes como si fuéramos uno mismo. ⁽³⁰⁾

Para Watson la transpersonalidad en el cuidado es de vital importancia puesto que se enmarca en cuerpo, alma y mente confortando la confianza entre la persona cuidada y el cuidador con el único propósito de mejorar la salud y la satisfacción biopsicosocial preservando la dignidad, la humanidad, integridad y el interior del ser humano. En definitiva, el cuidado humanizado es una manera de vida que lleva un profesional de enfermería para determinar las necesidades, expectativas y requerimientos de salud de los pacientes y familiares que requieren cuidados profesionales de enfermería. Por lo tanto, es importante que los pacientes se den cuenta de que existe personal altamente calificado con quien pueden mantener una relación de confianza, compromiso, simpatía, amabilidad, lenguaje sencillo y disposición para el cuidado durante su proceso de recuperación. ^(31, 32)

III. METODOLOGÍA

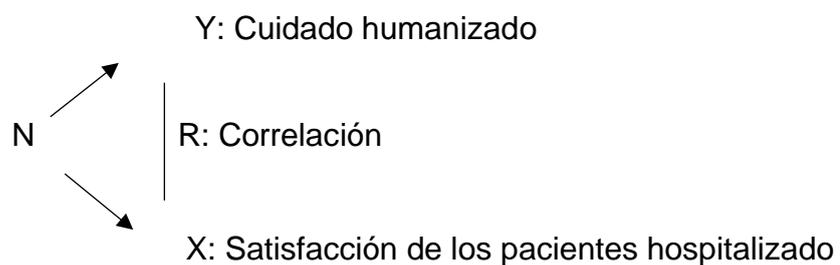
3.1 Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación fue básica porque comprende la realidad problemática del cuidado humanizado y la satisfacción del paciente generando así nuevos conocimientos. La investigación básica es un conocimiento más íntegro a través de comprender la problemática de los fenómenos o hechos observables ⁽³³⁾

3.1.2 Diseño de Investigación:

El diseño del presente trabajo fue no experimental ya que se observaron los acontecimientos en su contexto natural, evidenciando investigaciones ya existentes respecto a la atención de calidad, siendo de alcance transversal dado que se realizó la recolección de datos en un determinado momento, de enfoque cuantitativo correlacional ya que tiene como objetivo medir la relación entre las variables. Según Hernández ⁽³⁴⁾, los estudios no experimentales son fenómenos observables tal como se dan en su contexto natural, para ser analizados, y finalmente realizar una comparación de los resultados obtenidos.



Dónde

N: Muestra en estudio. (Pacientes hospitalizados).

Y: Variable independiente (cuidado humanizado).

X: Variable dependiente (Satisfacción del usuario).

3.2 Variable y operacionalización

Variable 1: Cuidado humanizado

Es la esencia de enfermería, se constituye por acciones que van dirigidas a proteger, mejorar y salvaguardar a las personas. ⁽³⁵⁾ **(Anexo N°1)**

Variable 2: Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un indicador importante y de uso frecuente para medir la calidad de los servicios de salud que brinda enfermería. ⁽³⁷⁾ **(Anexo N°1)**

3.3 Población, muestra y muestreo:

3.3.1 Población:

Esta investigación estuvo constituida por 80 pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Belén de Trujillo, 2022.

- **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital de Belén de Trujillo, 2022.
- Pacientes que acepten participar.
- Pacientes de ambos sexos.

- **Criterio de exclusión:**

- Pacientes no hospitalizados en el servicio de medicina del hospital de Belén de Trujillo, 2022.
- Paciente con problemas de salud física y mentales.
- Pacientes de otros servicios.

3.3.2 Muestra:

Estuvo formado por 62 pacientes que se encuentran hospitalizados

en el hospital, Belén de Trujillo, dónde se obtuvo por medio de la fórmula finita fijando el nivel de confianza y el error de muestreo.

(Anexo N°2)

3.3.3 Muestreo: No probabilístico por conveniencia. ⁽³⁸⁾

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Se empleó una encuesta con la finalidad de responder ambas variables, con la finalidad de la identificación de las respuestas realizadas al grupo determinado. ⁽³⁹⁾

Instrumentos:

Con respecto con la primera variable se utilizó el cuestionario Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE) Clinicountry 3ª versión validado por González en Colombia (2015) y adaptado por Rivera, B ⁽³²⁾ , consta de 32 ítems, estructurados en preguntas cerradas cuyo valor de cada uno es de un punto en escala de Likert del 1 al 4 (Nunca= 1; Algunas veces = 2; Casi Nunca = 3; y, Siempre = 4), establece una medición general con tres dimensiones: Cualidades del hacer de enfermería con 7 preguntas; apertura a la comunicación enfermero(a)-paciente con 8 preguntas y Disponibilidad para la Atención con 17 preguntas (Anexo 3).

En base a la segunda variable se usó el cuestionario Multidimensional de Satisfacción de usuarios, SERVQUAL, del MINSA (2011) y adaptado por Rivera, B ⁽³²⁾, consta 22 ítems de una 24 escala de Likert del 1 al 7: Muy de Acuerdo (MDA) = 7; Moderadamente de Acuerdo (MA) = 6; Un Poco de Acuerdo (PA) = 5; Indiferente (I) = 4; Un Poco en Desacuerdo (PD) = 3; Moderadamente en Desacuerdo (MD) = 2, Totalmente en Desacuerdo (TD) = 1. Con ello se establecen las siguientes categorías generales de medición de la satisfacción del usuario con el cuidado de enfermería. Satisfecha, poco satisfecha y no satisfecha. (Anexo N°3)

Validez:

Los instrumentos fueron sometido a 3 juicios de expertos, para corroborar la validez de ambos instrumentos recogen información adecuada respondiendo a los objetivos planteados, la parte estructural es la adecuada y responden ambas variables, los ítems responden a la operacionalización de las variables. El Coeficiente de Concordancia de los jueces en escala de Aiken es de 97,95918367346939 25 (mayor que 90%), porcentaje considerado muy Alto.

Confiabilidad:

Los autores antes mencionados realizaron una prueba piloto de 12 pacientes, sin embargo, se elaboró una nueva prueba de 20 pacientes hospitalizados donde el instrumento Multidimensional del Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE) del PCHE de Clinicountry – 3º Versión de Gonzales, 2015, adaptado por Rivera B. (32) arrojó un Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados de 0,898 y sobre fiabilidad del cuestionario de satisfacción tiene un Alfa de Cronbach de 0,923. De esta manera se corroboró que los instrumentos tanto de cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo; son completamente válidas y muy confiables. (Anexo N°4)

3.5 Procedimientos

Se realizaron coordinaciones con la universidad César Vallejo para la entrega del documento dirigido a la directora del Hospital Belén de Trujillo, para obtener su aprobación y accesibilidad a los ambientes de dicha institución.

El día 27 de octubre del 2022 se ingresaron los documentos requeridos por el Hospital Belén de Trujillo, se esperó 10 días hábiles para dar seguimiento al documento. Por ello el día 02 de noviembre nos informaron que el proyecto de investigación no tenía ninguna observación, finalmente el día 08 de noviembre de 2022 se obtuvo la aprobación.

Se coordinó con la jefa de enfermería del servicio de medicina respecto

a las fechas y horas para la recolección de datos, el cual se asistió 3 turnos por la tarde logrando aplicar 62 cuestionarios de ambas variables de forma presencial dirigidos a los pacientes hospitalizados, se informó a cada paciente el objetivo de la investigación y se le pidió participar voluntariamente firmando el consentimiento informado.

Los pacientes que aceptaron se les explico la estructura de ambos cuestionarios pidiendo que su respuesta sea veraz, y así evitar errores en los resultados.

El tiempo que llevo desarrollar los cuestionarios fueron 3 horas el día 9 de noviembre y 4 horas el 10 del mismo mes. (Anexo N°5)

3.6 Método de análisis de datos

En este estudio se utilizó el programa de SPSS versión 26 y Microsoft Office Excel 2019; teniendo en cuenta la estadística descriptiva, con el fin de ordenar y obtener datos estadísticos a través de la recopilación de la información; estos datos serán organizados a través de tablas y gráficos estadísticos, de esta manera podemos encontrar la información de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital de Belén de Trujillo, 2022 y tener una mejor perspectiva de su situación.

3.7 Aspectos éticos

Dicha investigación se enfatizó en tres principios éticos tales como la autonomía, veracidad y justicia.

La autonomía hace referencia a la toma de decisiones con la finalidad de aceptar o no su participación; por lo que se procedió a entregarles el consentimiento informado a cada paciente respetando su decisión y la privacidad de los resultados obtenidos.

Con respecto a la veracidad, no se perjudico ningún paciente ya que se explicó con la verdad el objetivo de la investigación realizada.

Así mismo, el principio de justicia tiene como propósito respetar a todos

de manera igualitaria. ⁽⁴⁰⁾

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Relación entre el Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo - 2022.

		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE			TOTAL	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
CUIDADO HUMANIZADO	Bueno	N°	0	19	12	31
		%	0,0%	30,6%	19,4%	50,0%
	Malo	N°	5	0	0	5
		%	8,1%	0,0%	0,0%	8,1%
	Regular	N°	1	25	0	26
		%	1,6%	40,3%	0,0%	41,9%
TOTAL	N°	6	44	12	62	
	%	9,7%	71,0%	19,4%	100,0%	

Fuente: Información recolectada de los pacientes hospitalizados en el hospital Belén.

Correlación de Spearman sobre el Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo - 2022.

		Satisfacción del paciente
Cuidado humanizado	Coefficiente de correlación	,625
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Interpretación: Acerca del análisis de correlación (Rho) de Spearman entre las variables de Cuidado humanizado y satisfacción del paciente, hallamos un rho= 0.625, es decir una relación positiva o directa de nivel alto, de manera que la importancia de poder brindar un cuidado humanizado a los pacientes es primordial, poder sentir satisfacción por el trato brindado por parte de las enfermeras, no obstante si dicho cuidado es observado de manera negativa la insatisfacción no tardara en hacerse presente, por tal razón se debe tener cuidado con las acciones expresadas hacia ellos, quienes necesitan ser comprendidos y escuchados.

Tabla 2: Nivel del cuidado humanizado del servicio de medicina del hospital público, Trujillo - 2022.

Nivel del cuidado humanizado	N° de pacientes	%
Malo	5	8,1
Regular	26	41,9
Bueno	31	50,0
Total	62	100%

Fuente: Información recolectada de los pacientes hospitalizados en el hospital Belén.

Interpretación: Del 100 % de pacientes encuestados el 50 % percibe un nivel de cuidado bueno, el 41,9% perciben un cuidado regular y solo el 8,1% percibe un cuidado malo.

Tabla 3: Nivel de la satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital público, Trujillo - 2022.

Nivel de la satisfacción	N° de pacientes	%
Insatisfecho	6	9,7
Poco satisfecho	44	71,0
Satisfecho	12	19,4
Total	62	100%

Fuente: Información recolectada de los pacientes hospitalizados en el hospital Belén.

Interpretación: Del 100% de pacientes encuestados el 71,1% se encuentran poco satisfechos, el 19,4% se encuentran totalmente satisfechos y tan solo el 9,7% insatisfechos.

V. DISCUSIÓN:

A partir de los resultados obtenidos acerca del cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo, se realizó los siguientes análisis:

En la tabla 1, relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del paciente, en su mayoría el 40.3% consideran un cuidado humanizado regular y a la vez se sienten poco satisfechos, mientras que en su minoría el 1.6% consideran un cuidado humanizado regular y se sienten insatisfechos. En vista a ello, se debe tener en cuenta la importancia de brindar un cuidado humanizado a los pacientes, de tal manera que puedan sentirse seguros de la labor del profesional de enfermería favoreciendo así la satisfacción del paciente hospitalizado. ⁽²⁵⁾

Estos resultados son similares con Escobedo, A. ⁽¹⁶⁾, quien estudió sobre la relación de cuidado humanizado que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del paciente post-operado en el Hospital Belén de Trujillo. (2020). Cuyos resultados señalaron que el 42,0% refirieron que se brinda un cuidado humano de nivel medio y el 24,2% un cuidado muy bajo, respecto a la satisfacción con un resultado de 51,7% de pacientes resultaron insatisfechos, y un 48,3% mostraron satisfacción frente al cuidado de enfermería por lo que existe relación entre el cuidado humanizado que brinda enfermería. Así mismo, estos resultados convergen con la investigación de Rivera, B ⁽¹⁸⁾ acerca de la relación del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes donde obtuvo como resultados que el cuidado humanizado fue percibido mayoritariamente como Bueno 77,1% y el 90,0% estaba satisfecha con la atención recibida. La relación del cuidado humanizado y satisfacción del paciente se focaliza en la calidad de atención que percibe el paciente durante su estadía hospitalaria. ⁽¹⁴⁾

Estos resultados desiguales se enmarcan en los sentimientos de cada paciente y pueden deberse a las características del personal de enfermería dentro del servicio de hospitalización en proporcionar el apoyo emocional, físico y la calidad del trabajo de enfermería, en pocas palabras, enfermería

es de suma importancia dentro del equipo de salud, puesto que desarrolla un papel muy importante en el proceso del cuidado, constituyendo de un modo considerable a crear confianza, seguridad y comodidad para mejorar la satisfacción del paciente hospitalizado.

Acerca del análisis de correlación (Rho) de Spearman entre las variables de Cuidado humanizado y satisfacción del paciente, se determinó una $\rho = 0.625$, es decir una relación positiva. En razón a lo antes expuesto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Dichos resultados guardan concordancia con la investigación de Escobedo, A ⁽¹⁵⁾, sobre el cuidado humanizado que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del paciente post-operado en el Hospital Belén de Trujillo. (2020), en ambas investigaciones se determinó que existe una relación positiva acerca del cuidado humanizado y satisfacción del paciente. Por tal razón, queda demostrado la implicancia que tiene la primera variable con la segunda, siendo necesario generar en los profesionales de enfermería el trato humanitario como parte de su labor y no solo centrarse en sus funciones sin darle al paciente la confianza para expresarse.

Estos resultados divergen con la investigación de Acosta, E ⁽¹⁴⁾, titulada: Cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en un hospital nacional. Cuyos resultados fueron, el 52.4% evalúan el cuidado humanizado como regular, mediante sus tres dimensiones, fiabilidad como primera dimensión obtuvo como resultado 46.9% moderadamente satisfechos; y la dimensión empatía 57.1% satisfechos; según su tercera dimensión aspectos tangible un 51% insatisfechos, por esta razón se concluye que, si existe una buena satisfacción por parte del paciente y que mantienen una buena relación entre ellos, no obstante, el cuidado humanizado no se encuentra relacionada a la variable satisfacción de pacientes. A diferencia de los resultados del presente estudio, podemos denotar discrepancia en ambas investigaciones.

Cabe mencionar que los pacientes han percibido la inherencia del cuidado de enfermería como un acto humanístico, ambos resultados comprenden

la relación del cuidar y la percepción del paciente a base del cuidado holístico siendo considerado como la naturaleza del objeto de enfermería para resguardar la integridad humana en el ciclo vital enfocándose en el individuo, familia y comunidad optimizando el bienestar hemodinámico de la salud integral del paciente durante la recuperación y rehabilitación. ⁽¹⁶⁾

Considerando los resultados acerca de la relación del cuidado y satisfacción se debe a la adecuada atención al paciente para obtener un indicador favorable en la satisfacción, es por ello que el personal de enfermería se debe centrar en el cuidado holístico ya que es uno de los ejes principales de enfermería, sin embargo, cabe mencionar que los factores demográficos podrían tener cierta implicancia en cuanto al trato brindado hacia los pacientes, la alta demanda de paciente, donde factores estresores también forman parte de la rutina del profesional de enfermería, así mismo, la deficiencia de insumos e infraestructura podrían afectar o alterar dicha relación entre el cuidado y satisfacción.

En cuanto a la tabla 2 nivel de cuidado humanizado, la mayoría de pacientes (50%) consideran que existe un nivel bueno, por el contrario, la minoría (8.1%) nivel malo, esto es reflejado en base a la percepción que tienen los mismos pacientes referente a los profesionales de enfermería con quienes han mantenido contacto durante su estancia, siendo importante para su recuperación. Estos resultados se relacionan con la investigación Barahona A,⁽¹³⁾ quien estudió percepción del paciente sobre los cuidados humanizados de enfermería, según sus 5 dimensiones, como primera dimensión apoyo físico un 71.9% manifestaron que el cuidado es adecuado, en cualidades de enfermería el 59.3% un nivel regular, apoyo emocional con un 53% indicando ser regular, por otro lado percibieron empatía con 7.9%, a su vez, disponibilidad atención el 33.6%, concluyendo que la percepción de los pacientes es bueno en cuanto al cuidado humanizado. De cierta forma, los resultados obtenidos presentan niveles cercanos a un nivel bueno de cuidado referente al presente estudio, así pues, podemos considerar que en la investigación de Barahona las enfermeras necesitan tener en cuenta determinados aspectos en cuanto al

cuidado que brindan a sus pacientes, de forma que el buen trato genere la recuperación física y mental inmediata sin problema alguno. ⁽¹³⁾

Además, los resultados de Mija, S⁽¹⁵⁾, en su investigación titulada enfermería y el cuidado humanizado en pacientes de Hemodiálisis de Lambayeque, indica que el 91.4% de pacientes señalaron un nivel excelente en cuanto al cuidado humanizado de enfermería. Llegando a la conclusión que enfermería brinda un cuidado holístico, humanitario, destacando el vínculo enfermera- paciente. De manera que dichos resultados respaldan lo obtenido en el presente estudio, evidenciando la importancia de brindar a los pacientes una calidad humanista como profesionales de la salud que se encuentran constantemente en contacto con diferentes individuos en calidad de paciente y necesitan de un trato idóneo pensando en sus necesidades, no solo físicas, sino que, ofreciéndoles seguridad y confianza, generando así una recuperación positiva en cuanto a su estado. ^(17,18)

La humanización se basa en los comportamientos holísticos con la finalidad de mantener la integridad humana canalizándose en la lealtad, el compromiso, el amor hacia paciente y el trabajo. Significativamente el verbo humanizar siempre pasa desapercibido en el que hacer de enfermería dado que solo se enfocan en la parte biológica, por lo que es de vital importancia fomentar la humanización ya que no es algo que ocurre espontáneamente en la atención hospitalaria, sin embargo, son pocos los profesionales de enfermería que lo llevan en el “ADN” asumiendo con compromiso, responsabilidad y respeto con la finalidad de satisfacer sus necesidades mediante un cuidado íntegro del paciente.

En la tabla 3 acerca del nivel de la satisfacción, se evidencio que la mayoría de pacientes (71%) se muestran poco satisfechos, y por el contrario la minoría de ellos (9.7%) insatisfechos. De manera que, a partir de los resultados mostrados, se debe considerar que factores se encuentran interviniendo en la poca satisfacción que muestran los pacientes, de modo que, se pueda llegar a una solución oportuna, siendo de beneficio mutuo, es decir tanto la institución como el paciente. Estos resultados divergen con

la investigación de Neves, A ⁽¹²⁾, acerca de la evaluación de la satisfacción de los pacientes hospitalizados por el servicio de urgencias prehospitalario, donde se observó una satisfacción al 86% de grado alto, el cual muestra que los cuidados de enfermería son satisfactorios en su totalidad. Se evidencia la satisfacción que sienten los participantes de su investigación relacionado al cuidado y trato brindado por su personal de enfermería, señalando la importancia del estado de bienestar del paciente en relación a su cuidado, puesto que sin ello podría ser perjudicial para su recuperación y llegando alterar inclusive su estado de salud, por lo que la implicancia de la enfermera en el buen trato es punto clave para generar una buena satisfacción. El cuidado de enfermería debe ser holístico y humanizado ya que el ser humano sufre, siente, piensa y necesita menos de medicamentos y más comprensión y amor durante las intervenciones propias de enfermería con la finalidad de proporcionar un confort y optimizar la percepción o satisfacción del cuidado brindado.

Así pues, el presente estudio tiene como base a la teorista Jean Watson , quien en relación al cuidado humanizado señala que el ser humano es un universo único, el cual se ha de tratar con los cuidados totales y de manera holística, siendo las enfermeras quienes tienen la responsabilidad de cubrir en ellos las necesidades biopsicosociales y espirituales, asimismo dicha teoría planteada también nos enseña a generar conciencia en los profesionales de enfermería, para que así puedan crear y manifestar aptitudes humanitarias frente a los pacientes, siendo ellos los que más requieren de este tipo de trato cálido, amable, de confianza y respeto, contribuyendo en los profesionales la creación de un cuidado idóneo y humano para cada paciente, como si la enfermera estuviese en la misma situación, por consiguiente este trato generará en ellos una satisfacción agradable.⁽²⁸⁾

Dicha teoría se enfoca en la existencia- fenomenológico, la cual sustenta la espiritualidad, un cuidado con compromiso ético y moral en enfermería para proteger y resaltar la dignidad de los pacientes más allá de la atención, la conexión, percepción y experiencia.

En definitiva, el cuidado humanizado es el estilo de vida que lleva un enfermero, por ello debe asumir un compromiso moral en los cuidados que brinda a la persona sana o enferma. Es importante que los pacientes entiendan que existen profesionales altamente capacitados con el que pueden tener una relación confiable el proceso de su recuperación, y que tengan en cuenta la importancia de compromiso, simpatía, amabilidad, lenguaje sencillo y disposición para el cuidado que ofrece enfermería. ⁽²⁸⁾

En base a la investigación realizada, y los resultados obtenidos a nivel del cuidado humanizado y satisfacción del paciente se puede evidenciar que solo el 50 % (31 pacientes) encuestados logra percibir un buen cuidado humanizado por parte del personal de enfermería, mientras que el 71%(44 pacientes) se encuentran pocos satisfechos con respecto a la atención brindada en el servicio de medicina, mediante estos resultados obtenidos puede surgir el riesgo de la deshumanización en los pacientes hospitalizados ya sean por los factores demográficos, escasas de insumo, demanda de pacientes hospitalizados y la carencia del cuidado holístico que debe recibir el paciente en cada atención de enfermería.

En este sentido, es de suma importancia fomentar el cuidado humanizado en el personal de enfermería, que sea capaz de percibir lo que los pacientes están sintiendo, proporcionar no solo un cuidado holístico sino también moral centrada en la confianza, y la capacidad de poder responder a las necesidades de las personas en su vulnerabilidad.

VI. CONCLUSIONES

La luz de los resultados obtenidos en la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del hospital público, Trujillo – 2022, dado que se encuentra dentro de los parámetros aceptables de (0.625) del coeficiente de Spearman.
2. El cuidado humanizado es percibido como nivel bueno (50%) por los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital público, Trujillo – 2022.
3. Los pacientes en su mayoría muestran poca satisfacción (71%) con respecto al cuidado brindado en el servicio de medicina del hospital público, Trujillo – 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal de enfermería planificar estrategias, con el fin de mejorar la calidad de atención.
2. Realizar estudios continuamente, con la finalidad de determinar factores que afecten el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente.
3. En caso de encontrar personal de enfermería que no brinde un cuidado humanizado, educarlo y eliminar aquellas barreras que le impide brindar un adecuado cuidado.

REFERENCIAS:

1. Castelo W; García S; Viñan J. Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo. Ecuador. 2020. [Internet]. [acceso 30 de mayo del 2022]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552020000600004
2. Perea L. Percepción de la atención humanizada y determinantes asociados, en los usuarios del servicio de hospitalización (adulto), en el hospital Ismael Roldan Valencia. Medellín. 2018. [Internet]. [acceso 30 de mayo del 2022] Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4702/Tesis%20de%20grado?sequence=2&isAllowed=y>
3. Parada J. Representaciones sociales del cuidado humanizado de los pacientes y familiares de la Clínica Norte. Chile. 2020. [Internet]. [acceso 30 de mayo del 2022] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532011000300002&script=sci_arttext
4. Yslado Y; Varas S. "cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes. Servicio de emergencia hospital regional docente de Trujillo". Perú. 2018. [Internet]. [acceso el 05 de junio del 2022] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13731/1833.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Ríos D; Otárola M. Quality indicators in the humanized care of users with psychic suffering in the acute stage. Uruguay. 2021. [Internet]. [access on June 05 2022] Available at: <https://pesquisa.bvsalud.org/enfermeria/resource/es/biblio-1284539>
6. Vázquez E; Sotomayor J; González A; Montiel J; Gutiérrez I; Romero M. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. 2018.

- [Internet]. [acceso el 05 de junio del 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
7. Guerra M. Satisfacción de pacientes y cuidadores familiares en unidades de cuidados intensivos de adultos. España. 2021. [Internet]. [acceso el 05 de junio del 2022]. Disponible en: [Satisfacción de pacientes y cuidadores familiares en unidades de cuidados intensivos de adultos: revisión de la literatura - sciencedirect](#)
 8. Monje V; Miranda P; Oyarzun F; Flores F. Perception of humanized nursing care by hospitalized users. Chile. 2018. [Internet]. [access on June 05 2022] Available at: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205
 9. Velásquez T, Vidal O. Nivel de Satisfacción Sobre Calidad del Cuidado de Enfermería en Usuarios de un Hospital Público. Perú. 2021. [Internet]. [acceso el 05 de junio del 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40450/Velasquez_RTE-Vidal_POJ.pdf?sequence=6&isAllowed=y
 10. Guerra M. Satisfaction of patients and family caregivers in adult intensive care units: Literature Review. España. 2021. [Internet]. [cited 2022 May 27]. Available in: [\[Internet\]. \[citado 2022 Mayo 27\]. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239920300857](#)
 11. Méndez R. Cuidado humanizado de Enfermería en pacientes ingresados en el área de Medicina Interna del hospital Manuel Ignacio Monteros IESS de la ciudad de Loja. Ecuador. 2020. [Internet] [acceso el 05 de junio del 2022] Disponible de: <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-areamedicina-interna/>
 12. Neves A. Evaluation of satisfaction of users assisted by prehospital mobile emergency care service. Brasil. 2018. [Internet]. [access on June 05 2022] Available at: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/Xff5ngYmkn5Fgps8xJXqGNx/?format=pdf&lang=en>

13. Barahona A. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en los servicios de cirugía y medicina interna del Hospital San Luis de Otavalo. Ecuador. 2017. [Internet]. [acceso el 25 junio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6149>
14. 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. Perú. 2018. [Internet]. [acceso el 25 de junio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20-%20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Mija B. “Cuidado humanizado del profesional de enfermería en pacientes de Hemodiálisis de Lambayeque”. Perú. 2019. [Internet]. [acceso el 25 de junio del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa_CSCSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Escobedo, A. Asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén de Trujillo. Perú. 2019. [Internet]. [acceso el 25 de junio del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5940>
17. Sabogal I; Valbuena L; Camargo F. Quality of care provided by nursing students: Patient experience and satisfaction. Colombia. 2021. . [Internet]. [cited 2022 May 27]. Available in: [\[Internet\]. \[citado 2022 Mayo 27\]. Disponible en: https://www.scopus.com/record/display.uri?Eid=2-s2.0-85106890598&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Quality+of+care+provided+by+nursing+students%3a+Patient+experience+and+satisfaction.&sid=2de4d1aa343a5bb8256534523bc33fcf&sot=b&sdt=b&sl=97&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?Eid=2-s2.0-85106890598&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Quality+of+care+provided+by+nursing+students%3a+Patient+experience+and+satisfaction.&sid=2de4d1aa343a5bb8256534523bc33fcf&sot=b&sdt=b&sl=97&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28Quality+of+care+provided+by+nursing+students%3a+Patient+experience+and+satisfaction.%29&relpos=3&citecnt=0&searchterm=&featuretoqgles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1](#)

18. Rivera, B. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de cuidados intensivos maternos, Hospital Belén. Perú. 2020. [Internet]. [acceso el 25 de julio del 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15759/2E%20632.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Cruz, C. La naturaleza del cuidado humanizado. Cuba. 2020. [Internet]. [citado 2022 mayo 27]. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?Direct=true&db=fua&AN=144766117&lang=es&site=eds-live>
20. Murrieta V, Nogueira Y, Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de ESSALUD-Iquitos. Perú. 2019. [Internet]. [acceso el 27 de junio del 2022] Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5012>
21. Vázquez E; Sotomayor J; González A; Montiel J; Gutiérrez I; Romero M. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. 2018. [Internet]. [acceso el 27 de junio del 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
22. Piñas M; Robles V. Cuidados de enfermería humanizados, en la atención de salud. 2019. [Internet]. [acceso el 27 de junio del 2022] Disponible en: <Http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4719>
23. Diario enfermero. Un estudio sobre el cuidado humanizado de las enfermeras en Perú, en el congreso de Singapur. Perú. 2019. [Internet]. [acceso el 27 de junio del 2022]. Disponible en: <https://diarioenfermero.es/un-estudio-sobre-el-cuidado-humanizado-de-las-enfermeras-en-peru-en-el-congreso-de-singapur/>

24. Chicaiza J. Enfermería Investiga. Ecuador. 2020. [Internet]. [acceso el 30 de junio del 2022] Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/506>
25. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Cuba. 2020. [Internet]. [acceso el 30 de junio del 2022]. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspxdirect=true&db=fua&AN=144766117&lang=es&site=eds-liv>
26. Daza G. "Relación entre nivel de estrés en enfermeras y grado de cuidado humanizado percibido por el familiar cuidador en los servicios de medicina. Hospital Belén de Trujillo. Perú. 2021. [Internet]. [acceso el 30 de junio del 2022]. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7902/1/REP_JOSEL_YN.GHERSI_NIVEL.DE.ESTR%c3%89S.EN.ENFERMERAS.pdf
27. Reyes J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias. Perú. 2021. [Internet]. [acceso el 30 de junio del 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18443/2E%20690.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
28. Guerrero R. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Callao. Perú. 2015. [Internet]. [acceso el 15 de julio del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19486/3017-7642-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Izquierdo M. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Cuba. 2017. [Internet]. [acceso el 15 de julio del 2022]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?Pid=S086403192015000300006&script=sci_arttext&tlng=enhttps://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40450/Velasquez_RTE-Vidal_POJ.pdf?sequence=6&isAllowed=y

30. Huamán s. "percepción del cuidado humanizado de enfermería en madres de recién nacidos en un centro materno infantil. Peru.2021". [Internet]. [acceso el 15 de julio del 2022]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6073/T061_06127096_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Reyes J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias. Perú. 2021. [Internet]. [acceso el 30 de junio del 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18443/2E%20690.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
32. Garza R; Melendez C; Castillo G; González F. Surgical Patients' Perception About Behaviors of Humanized Nursing Care. Chile.2020. [Internet]. [cited 2022 julio 27]. Available in: https://www.scopus.com/record/display.uri?Eid=2-s2.0-85070401677&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Surgical+Patients%e2%80%99+Perception+About+Behaviors+of+Humanized+Nursing+Care.&sid=9f3fd23dd78ade37b115aac03528cfd&sot=b&sdt=b&sl=87&s=TITLE-ABS-KEY%28Surgical+Patients%e2%80%99+Perception+About+Behaviors+of+Humanized+Nursing+Care.%29&relpos=0&citecnt=5&searchterm=&feature toggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
33. Orozco J. Métodos y técnicas de investigación. 2022. [Internet]. [acceso el 15 de julio del 2022]. Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2022&q=tipos+de+investigacion%3%A7&btnG=&oq=TIPOS+DE+INVESTIGACION
34. Concytec. métodos y estrategias de investigación científica. [Internet]. [acceso el 15 de julio del 2022]. Disponible en: http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_m odela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

35. Hernández R, Fernández C. Metodología de la investigación. México. 2014. 6ª edición. [Internet]. [acceso el 15 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
36. Arias Y, Cordova B. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara. Perú. 2021. [Internet]. [acceso el 15 de agosto del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf>
37. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. Perú. [Internet]. [acceso el 15 de septiembre del 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
38. Tamayo C. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Perú. 2021. [Internet]. [acceso el 15 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
39. Rivera, B. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de cuidados intensivos maternos, Hospital Belén. Perú. 2020. [Internet]. [acceso el 25 de julio del 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15759/2E%20632.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. Piscocoya A. Principios éticos en la investigación biomédica Interna. Perú. 2018. [Internet]. [acceso el 15 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20159-164.pdf>

ANEXOS:

Anexo N° 1 Matriz de operalización de variables:

Variable 1: Cuidado humanizado

VARIABLE	DEFICCIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Cuidado humanizado	Es la esencia de enfermería, se constituye por acciones que van dirigidas a proteger, mejorar y salvaguardar a las personas. ⁽⁵⁾	Cualidades del hacer de enfermería	Para medir esta variable se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario en donde se determinará el cuidado humanizado de enfermería del servicio de medicina el hospital Belén de Trujillo,2022.	Bueno 22- 28 Regular 15 -21 Malo 32 -64	Ordinal
		Apertura a la comunicación enfermero(a) paciente	Cuestionario titulado	Bueno 25 -32 Regular 17 -24 Malo 8-16	Ordinal
		Disponibilidad para la Atención	“Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)	Bueno 52-68 Regular 35-51 Malo 17-34	Ordinal

Clinicountry 3ª versión”
validado por González en
Colombia (2015) quien
hizo pruebas
psicométricas en 320
pacientes hospitalizados
con referencia de alta
médica.

Variable 2: Satisfacción del paciente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente	Es considerando como un indicador de cumplimiento acertado de los cuidados prestados por el personal de enfermería, saber lo que opinan los pacientes sobre el servicio brindado y probar que los usuarios dichos puedan cumplir con mejor sus indicaciones por el personal. ⁽⁶⁾	Para medir esta variable se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario en donde se determinará la satisfacción del paciente en el servicio de medicina del hospital belén de Trujillo,2022.	Satisfecho (111-154) Poco Satisfecho (67- 110) Insatisfecho (22-66)	Ordinal

Anexo N.º 2 Cálculo del tamaño de muestra:

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

Dónde:

n=muestra

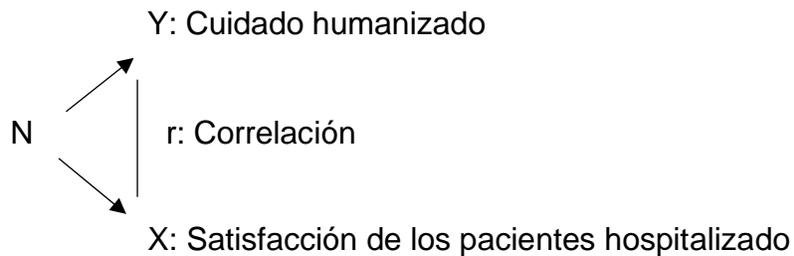
N=población

Z=valor según el nivel de confianza

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio

E=error máximo tolerable



Dónde:

N: Muestra en estudio.

Y: Variable independiente (cuidado humanizado).

X: Variable dependiente (Satisfacción del usuario).

Anexo N.º 3

1er Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad:

CUESTIONARIO MULTIDIMENSIONAL DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA PCHE DECLINICOUNTRY - 3ª VERSIÓN DE GONZÁLEZ, 2015 Y ADAPTADO POR RIVERA DEL CASTILLO BLANCA 2020.

A continuación, se le presentan un conjunto de interrogantes con los cuales debe indicar con toda sinceridad lo que corresponda a su caso en términos de:

- 1.- Nunca (N) 2.- Algunas Veces (AV)
3.- Casi Nunca (CN) 4.- Siempre (S)

A	Cualidades del quehacer	N	A V	C N	S
1	¿Le hacen sentirse como una persona?				
2	¿Le tratan con amabilidad?				
3	¿Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted?				
4	¿Le hacen sentirse tranquilo(a), cuando esta con usted?				
5	¿Le generan confianza cuando lo cuidan?				
6	¿Le explican los cuidados usados con un tono de voz pausado?				
7	¿Le muestran respeto por sus creencias y valores?				
B	Apertura a la comunicación enfermero(a) paciente				
8	¿Le miran a los ojos cuando le hablan?				
9	¿Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes?				
10	¿Le facilitan el diálogo?				
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 realizar 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 sobre su situación de salud?				
C	Disponibilidad para la Atención				
16	¿Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización?				
17	¿Le dedican el 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 pendientes 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 mejorar el dolor físico?				
28	¿Le muestran que son responsables con su atención?				
29	¿Le respetan sus decisiones?				
30	¿Le indican que cuando requiere algo usted les puede llamar?				
31	¿Le respetan su intimidad?				
32	¿Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico?				

DIMENSIONES DEL CUIDADO HUMANIZADO	CATEGORIAS	PUNTAJE
Cuidado humanizado a nivel general	Bueno Regular	97- 128 65- 96
Cualidades del hacer de enfermería	Bueno Regular Malo	22- 28 15- 21 7-14
Apertura a la comunicación enfermero(a) paciente	Bueno Regular Malo	25- 32 17- 24 8-16
Disponibilidad para la Atención	Bueno Regular Malo	52- 68 35- 51 17- 34

Anexo N.º 3:

2do. Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad:

CUESTIONARIO MULTIDIMENSIONAL DE SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA: ADAPTACIÓN DEL SERVQUAL MINSA-2011 POR RIVERA DEL CASTILLO BLANCA 2020.

A continuación, se le presentan una serie de afirmaciones con las cuales puede estar desde totalmente endesacuerdo hasta muy de acuerdo.

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. Totalmente en Desacuerdo | 2. Moderadamente en desacuerdo |
| 3. Un Poco en Desacuerdo | 4. Indiferente |
| 5. Un Poco de Acuerdo | 6. Moderadamente de Acuerdo |
| 7. Muy de Acuerdo | |

		1	2	3	4	5	6	7
1	La enfermera(o) orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de su salud del paciente.							
2	Siempre la enfermera(o) atiende en los horarios programados.							
3	La enfermera(o) respeta la programación y el orden en la atención al paciente.							
4	Las historias clínicas se encuentran siempre disponibles al momento de la atención.							
5	Siempre hay una enfermera que está disponible para la atención oportuna de paciente							
6	La atención de enfermería es rápida							
7	La atención de enfermería para tomarse análisis de laboratorio es rápida							
8	Se refiere al paciente en forma rápida y oportuna cuando su caso no puede ser tratado en el Hospital							

9	La enfermera(o) contribuye para que la atención en farmacia sea rápida								
10	La enfermera(o) respeta la privacidad del paciente durante la atención								
11	La enfermera(o) realiza un examen de enfermería completo y minucioso de acuerdo al problema de salud del paciente.								
12	La enfermera(o) le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud								
13	La enfermera(o) que le atendió inspira confianza								
14	La enfermera(o) le trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia								
15	La enfermera(o) muestra interés en solucionar los problemas del paciente.								
16	Siempre se comprende la explicación que la enfermera(o) brinda sobre el problema de salud o resultado de su atención								
17	Siempre se comprende la explicación que la enfermera(o) brinda sobre el tratamiento que una recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.								
18	Siempre se comprende la explicación que la enfermera(o) brinda sobre los procedimientos o análisis que realizarán para determinar el estado de salud.								
19	La enfermera(o) le indica como orientarse para solicitar servicios de acuerdo con los carteles, letreros y flechas que existen en el hospital								
20	La enfermera(o) siempre está para informar y orientar a los pacientes cuando este lo necesita								
21	La enfermera(o) hace uso de equipos disponibles y materiales necesarios para la atención.								
22	La enfermera(o) siempre está pendiente del confort del paciente, la limpieza y el orden								

MEDICIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA		
Variable	Categorías	Puntaje
Satisfacción	Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho	(111-154) (67- 110) (22-66)

Anexo N°4:

CONSTANCIA

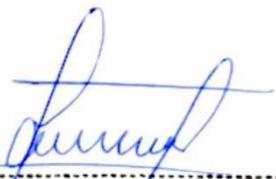
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Visto del informe de investigación denominado “Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo - 2022”; perteneciente a los estudiantes de Escuela profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la salud de la Universidad César Vallejo:

- Ávila Llique, Josué Jonathan.
- Hernández Cerna, Flor Catherine.

Se deja constancia que haciendo revisado los dos instrumentos sobre el Cuidado humanizado y Satisfacción del paciente, tomando como muestra piloto de 20 pacientes que se encuentran hospitalizados en el hospital Belén de Trujillo, trabajando con procedimientos estadísticos de alfa de Cronbach obteniendo un valor del primer instrumento de $\alpha = 0.898$ y del segundo instrumento de $\alpha = 0.923$; por consiguiente, esto demuestra que ambos cuestionarios son completamente válidas y muy confiables.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.



"MATEMÁTICA - ESTADÍSTICA"
Mg. Luis A. Tucto Otiniano
DNI. 41985730

Trujillo, 13 de octubre de 2022.

**CONFIABILIDAD MEDIANTE ALFA DE CRONBACH UTILIZANDO EL
PROGRAMA SOFTWARE SPSS V₂₆**

Prueba de confiabilidad: "Cuidado humanizado" mediante alfa de Cronbach "α".

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	32

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	92,45	167,734	,553	,893
Preg. 2	92,30	165,063	,569	,893
Preg. 3	92,45	175,103	,314	,899
Preg. 4	92,20	165,958	,539	,893
Preg. 5	92,75	172,934	,361	,897
Preg. 6	92,20	171,537	,439	,896
Preg. 7	92,40	168,042	,612	,893
Preg. 8	92,50	167,421	,512	,894
Preg. 9	92,55	171,208	,402	,896
Preg. 10	92,05	164,261	,657	,891
Preg. 11	92,20	170,484	,412	,896
Preg. 12	92,60	169,411	,475	,895
Preg. 13	92,00	171,579	,437	,896

Preg. 14	92,30	170,853	,423	,896
Preg. 15	92,35	169,187	,580	,893
Preg. 16	92,40	175,200	,319	,899
Preg. 17	92,20	168,589	,462	,895
Preg. 18	92,70	167,484	,509	,894
Preg. 19	92,40	167,516	,640	,892
Preg. 20	92,45	176,997	,317	,901
Preg. 21	92,60	171,832	,398	,896
Preg. 22	92,30	171,379	,339	,897
Preg. 23	92,25	171,987	,356	,897
Preg. 24	92,45	166,787	,597	,893
Preg. 25	92,20	172,695	,342	,897
Preg. 26	92,35	166,345	,613	,892
Preg. 27	92,35	173,187	,375	,899
Preg. 28	92,40	167,937	,617	,893
Preg. 29	92,45	169,418	,474	,895
Preg. 30	92,40	172,253	,393	,896
Preg. 31	92,40	169,305	,426	,896
Preg. 32	92,25	173,566	,361	,899

**CONFIABILIDAD MEDIANTE ALFA DE CRONBACH UTILIZANDO EL
PROGRAMA SOFTWARE SPSS V₂₆**

Prueba de confiabilidad: "Satisfacción" mediante alfa de Cronbach "α".

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	95,60	294,253	,517	,920
Preg. 2	95,65	291,924	,414	,922
Preg. 3	95,75	279,145	,633	,918
Preg. 4	96,05	288,366	,528	,920
Preg. 5	95,45	282,155	,628	,918
Preg. 6	95,85	303,713	,326	,924
Preg. 7	95,75	277,039	,661	,917
Preg. 8	95,90	284,937	,560	,919
Preg. 9	95,45	285,524	,590	,919
Preg. 10	95,65	280,450	,669	,917
Preg. 11	95,70	282,011	,676	,917
Preg. 12	95,90	293,989	,350	,923

Preg. 13	95,65	284,661	,589	,919
Preg. 14	95,70	279,063	,699	,917
Preg. 15	95,80	278,589	,594	,919
Preg. 16	95,50	282,053	,727	,917
Preg. 17	95,50	286,789	,552	,920
Preg. 18	95,80	282,800	,553	,920
Preg. 19	95,60	281,305	,611	,918
Preg. 20	96,00	283,474	,529	,920
Preg. 21	95,85	289,397	,454	,921
Preg. 22	96,20	275,221	,732	,916

Anexo N°5:

Consentimiento informado:

Yo, _____ he sido invitado (a) a participar en la investigación: “ _____”, me han explicado y he comprendido la información, me han respondido las preguntas sobre el tema de manera satisfactoria. Entiendo que mi participación en el estudio consistirá en contestar un cuestionario, que los datos del estudio pueden ser publicados y difundidos con fines científicos y que mi identidad (nombre y apellido) será resguardada en forma confidencial. También declaro haber sido informado que puedo retirarme en cualquier momento de la investigación, convengo en participar voluntariamente en este estudio de investigación.

Fecha: ____/____/____

Nombres y apellidos:

Firma

- Del participante

- Del investigador(a) que proporcionó la información

Anexo N°6:

Análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las dimensiones de la variable Cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo - 2022.

Rho de Spearman		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Cualidades del hacer de enfermería	Coeficiente de correlación	,547
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62
Apertura a la comunicación enfermero(a) paciente	Coeficiente de correlación	,578
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62
Disponibilidad para la atención	Coeficiente de correlación	,662
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Interpretación: Según la tabla 6 que se basa sobre el análisis de correlación (Rho) de Spearman, hallamos lo siguiente:

En cuanto, a la dimensión Cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de medicina de un Hospital Público, hallamos que el valor de rho = 0.547 señalando que existe relación positiva o directa de nivel moderada y con $p = 0.000$ señalando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$).

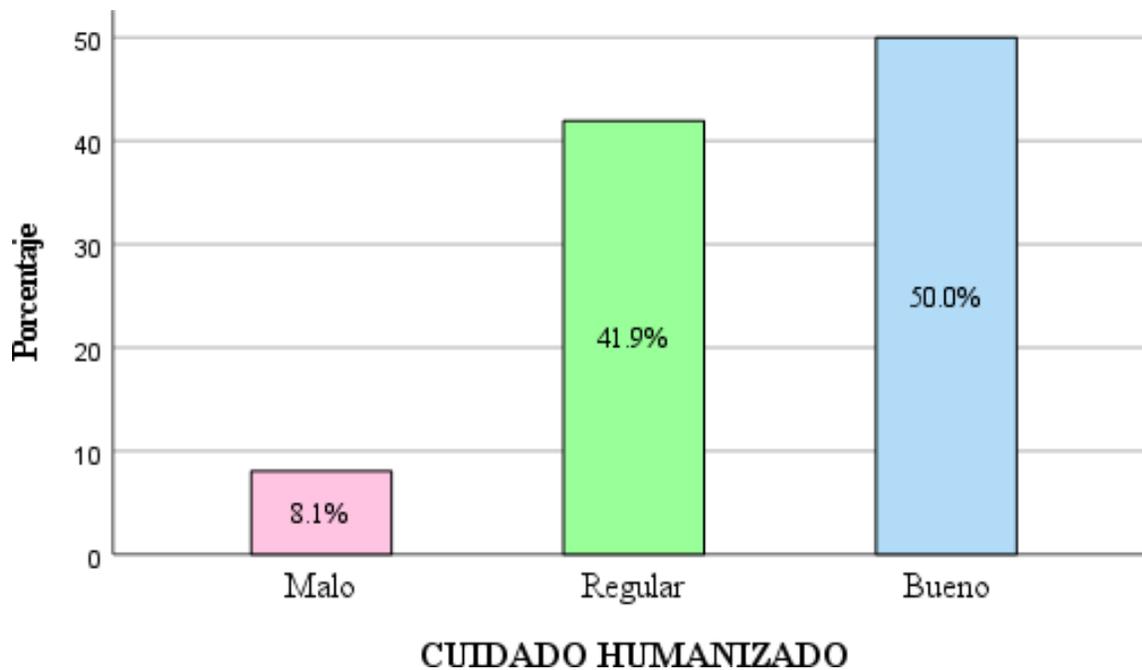
En cuanto, a la dimensión Apertura a la comunicación enfermero(a) paciente y la satisfacción del paciente del servicio de medicina de un Hospital Público, hallamos que el valor de rho = 0.578 señalando que existe relación positiva o directa de nivel moderada y con $p = 0.000$ señalando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$).

Y, finalizando la dimensión disponibilidad para la atención y la satisfacción del paciente del servicio de medicina de un Hospital Público, hallamos que el valor de rho = 0.662 señalando que existe relación positiva o directa de nivel alta y con p = 0.000 señalando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$).

Anexo N°7:

Tabla 1: Cuidado humanizado

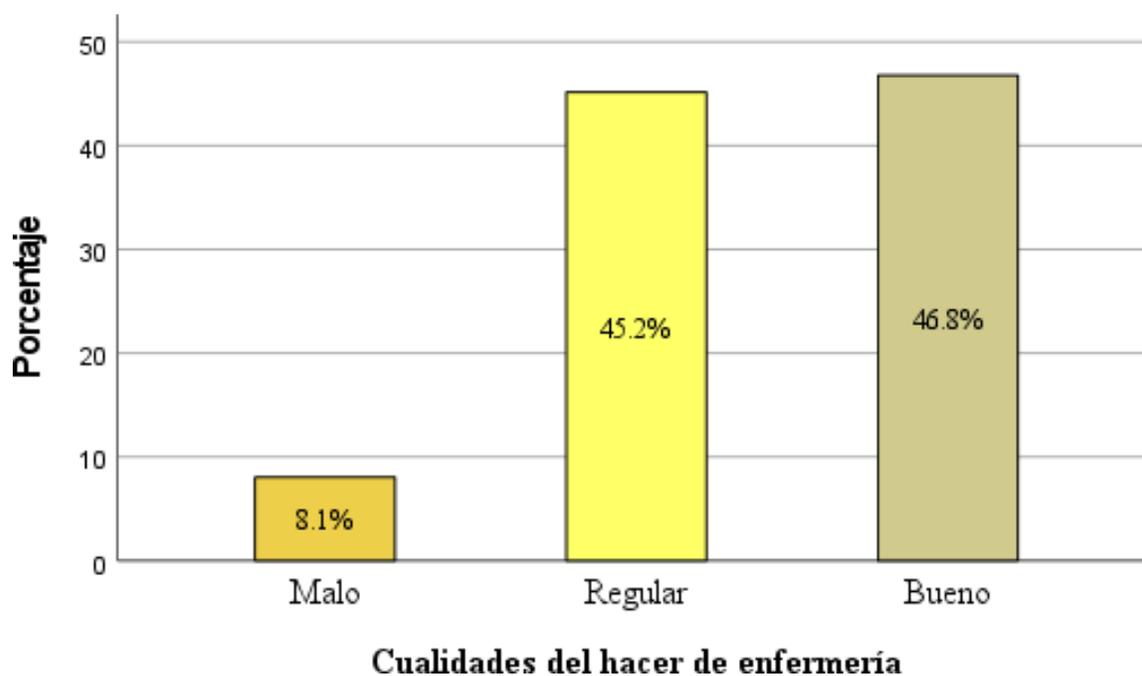
CUIDADO HUMANIZADO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Malo	5	8.1	8.1	58.1
	Regular	26	41.9	41.9	100.0
	Bueno	31	50.0	50.0	50.0
	Total	62	100.0	100.0	



- Cualidades del hacer de enfermería

Cualidades del hacer de enfermería

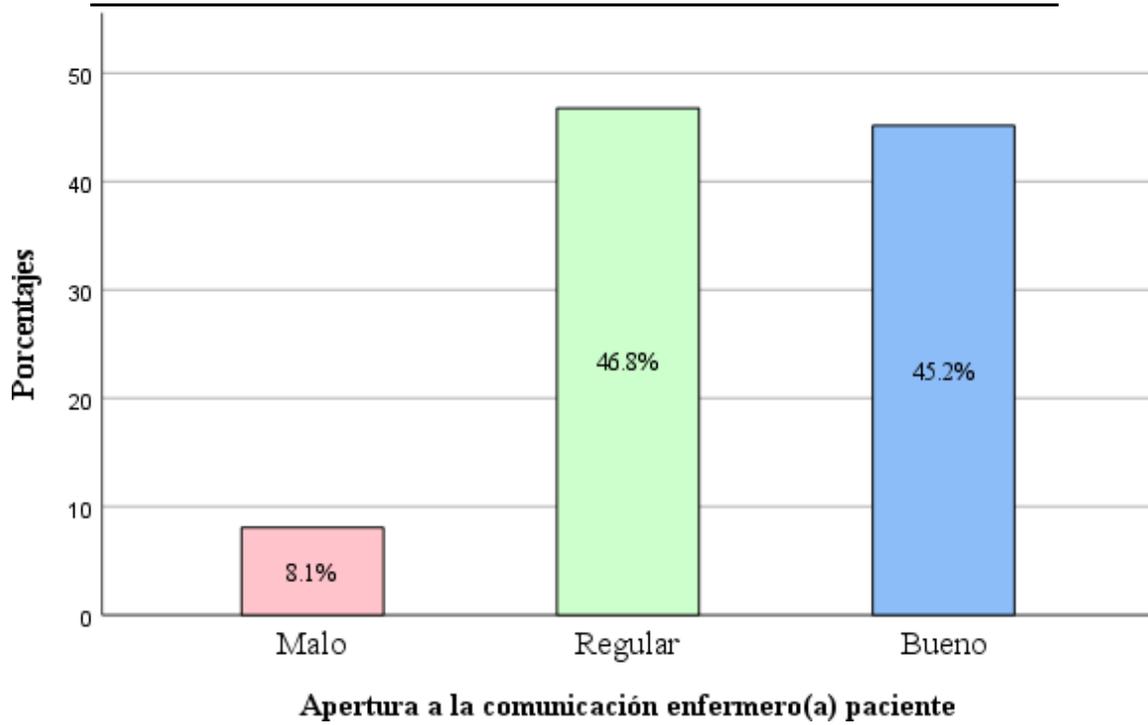
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	8.1	8.1	54.8
	Regular	28	45.2	45.2	100.0
	Bueno	29	46.8	46.8	46.8
	Total	62	100.0	100.0	



- Apertura a la comunicación enfermero(a) paciente

Apertura a la comunicación enfermero(a) paciente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	28	45.2	45.2	45.2
	Malo	5	8.1	8.1	53.2
	Regular	29	46.8	46.8	100.0
	Total	62	100.0	100.0	



- Disponibilidad para la atención

Disponibilidad para la atención					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	26	41.9	41.9	41.9
	Malo	3	4.8	4.8	46.8
	Regular	33	53.2	53.2	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

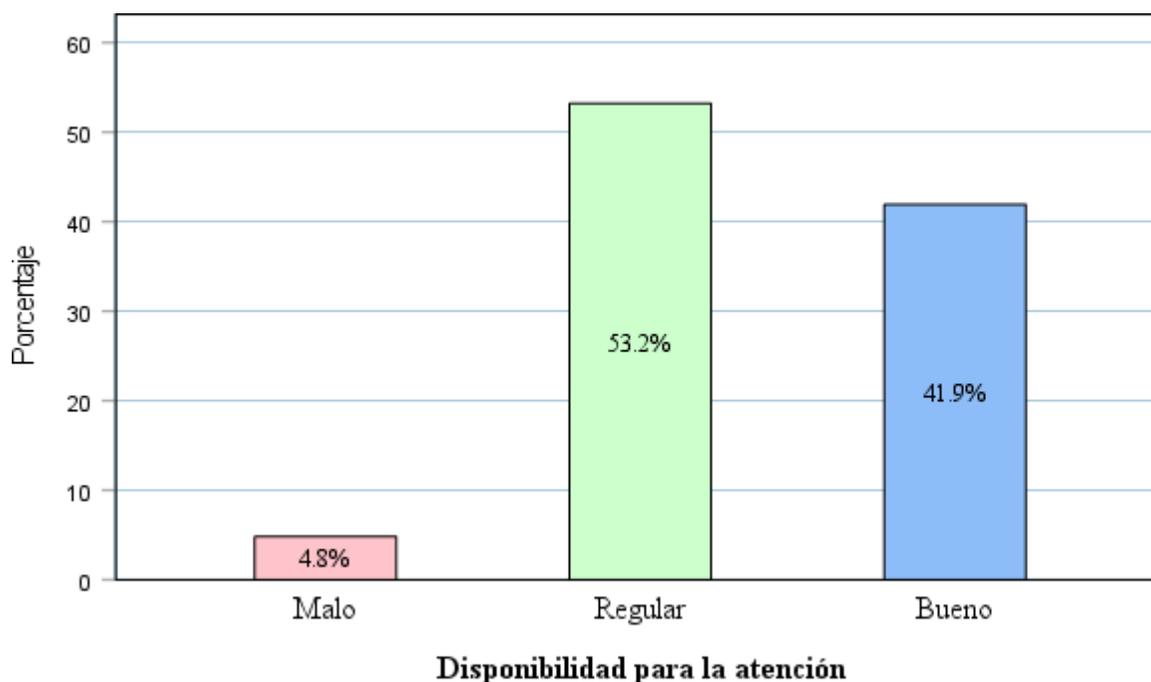
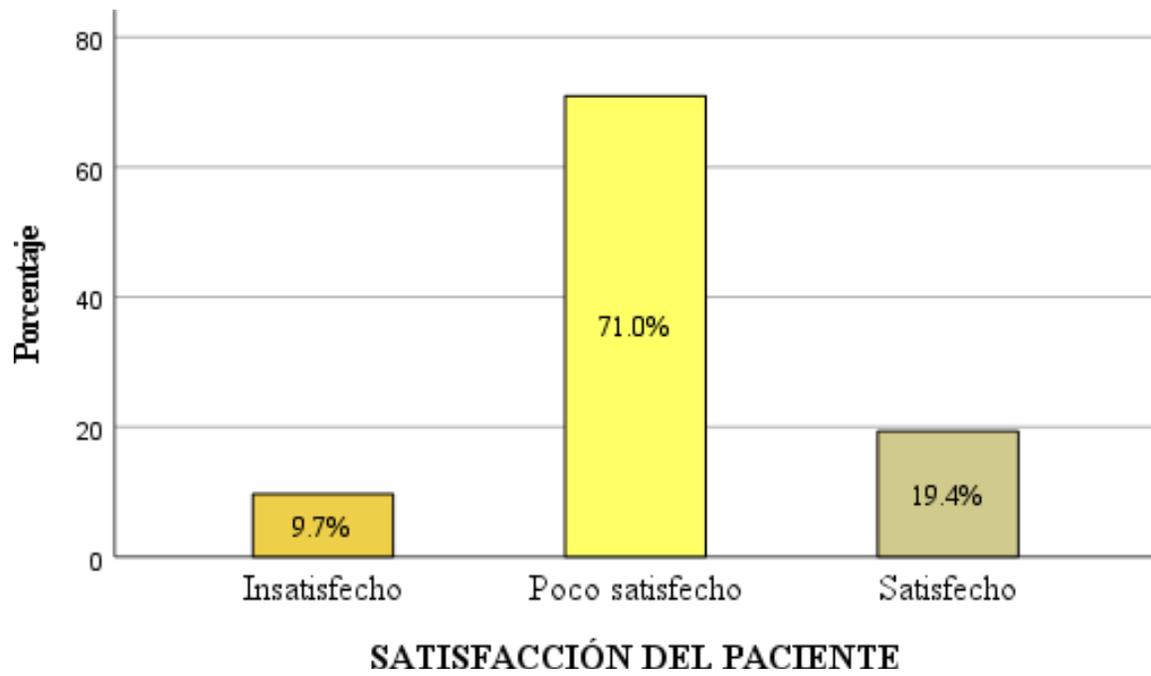


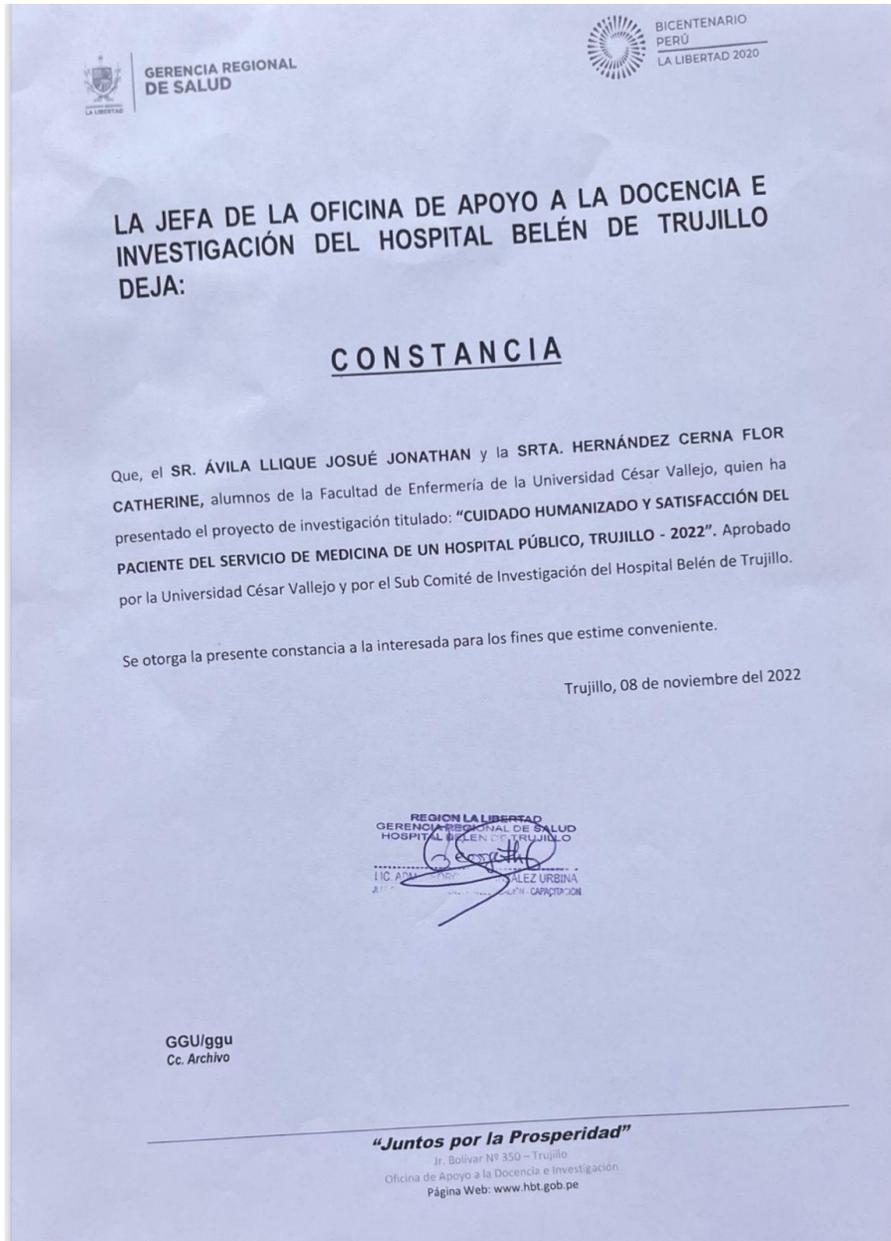
Tabla 2: Satisfacción del paciente

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	6	9.7	9.7	9.7
	Poco satisfecho	44	71.0	71.0	80.6
	Satisfecho	12	19.4	19.4	100.0
	Total	62	100.0	100.0	



Anexo N°8:

Aprobación de proyecto de investigación emitido por el Hospital Belén de Trujillo.





MEMORANDO N° 606-2022-GRLL/GGR/GS- HBT DE-OADI-UI

A : Jefe del Departamento de Enfermería
ASUNTO : **Facilidades para la ejecución de proyecto**
FECHA : Trujillo, 08 de Noviembre del 2022

Me dirijo a usted, para solicitar facilidades al **SR. ÁVILA LLIQUE JOSUÉ JONATHAN** y la **SRTA. HERNÁNDEZ CERNA FLOR CATHERINE**, alumno de la Facultad de Enfermería de la Universidad César Vallejo, quien ha presentado el proyecto de investigación titulado: **"CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, TRUJILLO - 2022"**. Aprobado con Resolución N° 0060-2021-UCV-VA-P12/DE. Revisado por el Sub Comité de Investigación de su Departamento.

Atentamente,

REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO

LIC. ADM. GEORGETH GONZALEZ URBINA
JEFE DE OFICINA DOCENCIA INVESTIGACION - CAPACITACION

GGU/Georgeth
C. c.: Interesado
Archivo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ LAZARO GABY ANALI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina de un hospital público, Trujillo-202", cuyos autores son AVILA LLIQUE JOSUE JONATHAN, HERNANDEZ CERNA FLOR CATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ LAZARO GABY ANALI DNI: 45122569 ORCID: 0000-0003-1002-2003	Firmado electrónicamente por: GMENDEZL88 el 15- 12-2022 08:14:46

Código documento Trilce: TRI - 0457857