

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

**“CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE
MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA DE TINGO MARÍA
2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA: Chacón Gargate, Judith Janeth

ASESORA: Alvarado Rueda, Silvia Lorena

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción salud
prevención de las enfermedades

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23007091

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45831156

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con
mención en: salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0001-9266-6050

H

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Tarazona Herrera, Karen Georgina	Doctora en ciencias de la salud	22521575	0000-0001-9106-180X
2	Flores Quiñonez, Emma Aida	Magister en ciencias de la salud salud pública y docencia universitaria	22407508	0000-0001-6338-955X
3	Barrueta Santillán, David Aníbal	Licenciado en enfermería	22416110	0000-0003-1514-1765



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:30 horas del día 13 del mes de octubre del año dos mil veintidós, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- DRA. KAREN GEORGINA TARAZONA HERRERA (PRESIDENTA)
- MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONEZ (SECRETARIA)
- LIC. ENF. DAVID ANIBAL BARRUETA SANTILLAN (VOCAL)
- MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA (ASESORA)

Nombrados mediante Resolución N°1782-2022-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulo: **"CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA TINGO MARÍA 2019"**; presentado por la Bachiller en Enfermería Señorita. **JUDITH JANETH CHACON GARGATE**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de Suficiente.

Siendo las 12:00 horas del día 13 del mes Octubre de del año 2022 los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIA


VOCAL

DEDICATORIA

A mi familia, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de perseverancia y esfuerzo.

A mi esposo e hijos, que estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos, apoyándome y confiando en que podía cumplir mi sueño.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la fuerza y sabiduría para culminar la tesis.

A mi asesora, M. Silvia Alvarado Rueda, por los aportes realizados en esta investigación.

A mi familia, por animarme durante todo este proceso y a los docentes que nos ayudaron hasta el final.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	14
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Descripción del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivo general.....	19
1.4. Objetivos específicos.....	19
1.5. Justificación del estudio.....	20
1.5.1. A nivel teórico.....	20
1.5.2. A nivel práctico.....	21
1.5.3. A nivel metodológico.....	21
1.6. Limitaciones de la investigación.....	21
1.7. Viabilidad de la investigación.....	22
CAPÍTULO II.....	23
2. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1. Internacionales.....	23
2.1.2. Nacionales.....	24
2.1.3. Locales.....	26
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Teoría del cuidado humanizado de watson.....	28
2.2.2. Teoría de confirmación – desconfirmación de expectativas.....	29
2.3. Definiciones conceptuales.....	29
2.3.1. Cuidado de enfermería.....	29

2.3.2. Cuidado humanizado de enfermería	30
2.3.3. Características del cuidado humanizado de enfermería.	30
2.3.4. Dimensiones del cuidado humanizado de enfermería.	31
2.3.5. Satisfacción Del Paciente	34
2.3.6. Elementos De La Satisfacción Del Paciente	34
2.3.7. Cuidado humanizado y satisfacción del paciente.	35
2.4. Hipótesis.....	36
2.4.1. Hipótesis General.....	36
2.4.2. Hipótesis específicas	36
2.5. Variables	37
2.5.1. Variable Independiente.	37
2.5.2. Variable Dependiente.....	37
2.5.3. Variables De Caracterización.....	37
2.6. Operacionalización de variables.....	38
CAPÍTULO III.....	42
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. Tipo de investigación.....	42
3.1.1. Enfoque de investigación.	42
3.1.2. Nivel de investigación.	42
3.1.3. Diseño de investigación.	42
3.2. Población y muestra	43
3.2.1. Población.	43
3.2.2. Muestra:	44
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.3.1. Para la recolección de datos.....	45
3.3.2. Para la presentación de datos.	51
3.3.3. Aspectos éticos.....	51
CAPÍTULO IV.....	53
4. RESULTADOS	53
4.1. Procesamiento de datos.....	53
4.2. Contraste y prueba de hipótesis.....	58
CAPÍTULO V.....	64
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
5.1. Contrastación de resultados.....	64

CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución según características sociodemográficas de pacientes del servicio de Medicina, Hospital de Contingencia Tingo María 2019. (n = 112).....	53
Tabla 2. Distribución según las características sociales de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019. (n = 112).	54
Tabla 3. Distribución según dimensiones del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019 (n = 112).....	55
Tabla 4. Distribución del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019 (n = 112).....	56
Tabla 5. Satisfacción de los pacientes con el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019 (n = 112).....	57
Tabla 6, Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión fenomenológica y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019. ...	58
Tabla 7. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión física y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019	59
Tabla 8. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión emocional y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019	60
Tabla 9. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión ética y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019	61

Tabla 10. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019 62

Tabla 11. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019 63

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	85
ANEXO 2. INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN	95
ANEXO 3. INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN.....	100
ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO	100
ANEXO 5. CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN	108
ANEXO 6. DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO.....	108
ANEXO 7. DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	115
ANEXO 8. BASE DE DATOS.....	116
ANEXO 9. CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN	121

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que se manifiesta entre el cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María. **Método:** Investigación cuantitativa, analítica, prospectiva correlacional realizada en 112 pacientes del servicio de Medicina, aplicando un cuestionario de cuidado humanizado de Enfermería y de satisfacción del paciente, El proceso de comprobación de hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación de Spearman con una $p < 0,05$. **Resultados:** Globalmente, 52,7% de pacientes percibieron un nivel medio de cuidado humanizado de Enfermería, 33,0% nivel bajo y 14,3% nivel alto. Al valorar la satisfacción de los pacientes, 57,1% se mostraron medianamente satisfechos, 30,4% se sintieron insatisfechos y 12,5% estuvieron satisfechos con el cuidado enfermero. Estadísticamente, la prueba de hipótesis estadística evidenció moderada correlación directa y significativa entre el cuidado brindado por el profesional de Enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina. [Rho Sp = 0,532; $p = 0,000$]. En cuanto a las dimensiones se encontró correlación significativa entre el cuidado humanizado de Enfermería en la dimensión fenomenológica [$p = 0,000$]; física [$p = 0,000$]; emocional [$p = 0,000$]; ética [$p = 0,000$] e interpersonal [$p = 0,000$] y la satisfacción de los pacientes en estudio. **Conclusión:** El cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María, aceptándose la hipótesis de investigación.

Palabras clave: *Cuidado Humanizado, Enfermería, Satisfacción del Paciente.*

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship that manifests between humanized nursing care and patient satisfaction of the medical service of the Tingo Maria Contingency Hospital. **Method:** Quantitative, analytical, prospective correlative research carried out on 112 patients of the Medical Service, applying a questionnaire of humanized nursing care and patient satisfaction. The hypothesis testing process was performed with the Spearman correlation coefficient with a $p < 0,05$. **Results** Overall, 52.7% of patients received an average level of humanized nursing care, 33.0% low level and 14.3% high level. In assessing patient satisfaction, 57.1% were moderately satisfied, 30.4% were dissatisfied and 12.5% were satisfied with nursing care. Statistically, the statistical hypothesis test showed a moderate positive and significant correlation between the care provided by the nursing professional and the satisfaction of patients in the medical service. [Rho Sp = 0.532; P = 0.000]. Regarding dimensions, a significant correlation was found between humanized nursing care in the phenomenological dimension [p = 0.000]; physics [p = 0.000]; emotional [p = 0.000]; ethics [p = 0.000] and interpersonal [p = 0.000] and the satisfaction of patients under study. **Conclusion:** Humanized nursing care is related to patient satisfaction of the Medicine service of the Tingo Maria Contingency Hospital, accepting the research hypothesis.

Key words: *Humanized Care, Nursing, Patient Satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

La enfermería, desde su reconocimiento como disciplina científica, se ser una carrera profesional altruista y de servicio que brinda un cuidado integral a los pacientes, por lo que deben mostrar altos principios éticos que permitan brindar un cuidado que asegure su satisfacción durante su estancia hospitalaria¹.

Por ello, diversos estudios reconocen que la satisfacción de los pacientes es un importante indicador en la valoración del cuidado de Enfermería pues constituye la evaluación subjetiva que las personas hospitalizadas efectúan de la atención y cuidados que le brindan los profesionales de Enfermería en los ambientes de hospitalización².

En este sentido, es preocupante identificar que algunos pacientes se muestran insatisfechos con los cuidados intervenciones brindadas por las enfermeras durante la hospitalización pues estos le brindan mayor importancia al cumplimiento de tratamiento, dejando de lado el cuidado humanizado sin considerar que tiene mucha relevancia en el restablecimiento de la salud de los pacientes³.

Esta realidad es frecuente en las entidades hospitalarias donde se está evidenciando un contexto de creciente deshumanización en los cuidados que proporciona el personal de Enfermería evidenciada en una falta de compromiso, asertividad y empatía en la atención hospitalaria que incrementan los niveles de insatisfacción de los pacientes⁴.

En este contexto, se desarrolló este trabajo investigativo cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación que se manifiesta entre el cuidado que brinda el profesional de Enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María; siendo un estudio relevante porque permitió hacer diagnóstico situacional del comportamiento de estas variables en esta institución para brindar información que puede ser utilizada por las autoridades sanitarias para que la implementación de protocolos asistenciales que promuevan el cuidado humanizado en los

cuidados e intervenciones de Enfermería para mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes hospitalizados en esta entidad hospitalaria.

Por tal motivo, esta tesis de investigación se presenta como un aporte al conocimiento y solución de la problemática de análisis, encontrándose conformada por cinco capítulos de estudio cuyo primer capítulo estructuralmente está compuesto por los aspectos relacionados al problema, objetivos, justificación, viabilidad y limitaciones; seguido del segundo capítulo, que se compone del marco teórico – conceptual, hipótesis y variables.

Posteriormente se encuentra el tercer capítulo, que describe la metodología aplicada en la recolección de información; el cuarto capítulo, muestra los hallazgos del estudio con su análisis inferencial; el quinto capítulo, abarca la discusión de los resultados; en el apartado siguiente están delimitadas las conclusiones del estudio, las recomendaciones para solucionar la problemática, las referencias consultadas y los anexos aplicados en esta investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

En el contexto sanitario, el cuidado humanizado es la razón de ser del desempeño profesional de Enfermería que está conformado por intervenciones transpersonales y subjetivas que buscan promover una atención humana e integral que garantice la satisfacción de las personas hospitalizadas⁵.

En esta perspectiva, Romero et al⁶ señala que la aplicación del cuidado humanizado en la atención de los enfermos es un aspecto importante en el ámbito hospitalario, pues implica realizar intervenciones que ayudan a la recuperación de su salud priorizando el respeto a su dignidad como ser humano.

Pese a su importancia, Echevarría⁷ señala que es inquietante apreciar que las enfermeras no aplican el cuidado humanizado cuando atienden a los pacientes, evidenciando un deterioro de los valores humanos en la atención hospitalaria, priorizando más que se cumpla el tratamiento de los pacientes y la realización de notas de Enfermería obviando el lado humano en la prestación de cuidados sanitarios.

Esto es reconocido por Angarita⁸ quien refiere que actualmente el desempeño de las enfermeras se caracteriza por un proceso creciente de deshumanización en la prestación de cuidados asistenciales mostrando una falta de comprensivo y empatía en la atención sanitaria que no permite dar continuidad a los cuidados y causa que se incremente los niveles de insatisfacción en los pacientes.

Al respecto, Sernaque⁹ señala que actualmente es frecuente escuchar reclamos y quejas de parte de los enfermos hospitalizados sobre la atención de Enfermería, refiriendo que durante su desempeño laboral van perdiendo la humanidad y sensibilidad, descuidando el buen

trato que se debe brindar a los pacientes en la atención sanitaria.

Orozco y Vija¹⁰ indica que la deshumanización en el cuidado de Enfermería es causada por el desabastecimiento de los establecimientos de salud, problemática que se acentúa en vías de desarrollo y que tienen repercusiones negativas en los niveles de satisfacción de los pacientes.

Huamán et al¹¹ señalan que la falta de recursos humanos y una demanda elevada de pacientes son los principales factores que impiden que las enfermeras puedan brindar un cuidado humano a los enfermos, debido a que se preocupan más en el cumplimiento de la terapéutica alejándose de la visión humanística del cuidado enfermero que causa el incremento de las tasas de insatisfacción en los pacientes.

Coveñas¹² indica que esto se convierte una problemática enraizada en las entidades sanitarias donde cada vez se acentúa aún más la falta de humanización en el cuidado enfermero provocando que aumenten las tasas de insatisfacción de los enfermos, señalando que reportes publicados en el 2019 establecen que casi un 60,0% de personas hospitalizadas se sienten insatisfechas con la atención proporcionada por las enfermeras en los ambientes clínicos.

En Latinoamérica, Suárez et al¹³ afirma que la realidad de este problema no dista de lo apreciado a nivel mundial pues los reportes de investigaciones desarrolladas en esta región evidencian que más del 50,0% de pacientes se mostraron insatisfechos con la atención de Enfermería debido a la deshumanización en el trato y una inadecuada comunicación terapéutica en el entorno hospitalario.

Similar panorama se aprecia en el Perú pues como señalan Murillo et al¹⁴ los hospitales tienen diversas características que limitan la aplicación de los cuidados humanizados en la atención hospitalaria como falta de personal asistencial, demanda creciente de pacientes y desabastecimiento de servicios que causan que del 35,0% a 60,0% de personas hospitalizadas no estén satisfechas con la atención de Enfermería.

Becerra y Condori¹⁵ indican que las tasas de insatisfacción sanitaria en el Perú son inquietantes pues reportes del Ministerio de Salud (MINSA) publicados en el 2018 mostraron que entre el 35,0% y 70,0% de pacientes que recibieron atención hospitalaria se mostraron insatisfechos con los cuidados humanizados de Enfermería.

En Huánuco, Lozano et al¹⁶ indican que las bajas tasas de satisfacción en las personas hospitalizados es una realidad latente en esta región estimando que entre 41,0% y 60,0% de ellos se muestran insatisfechos con la atención del personal de Enfermería, siendo la deshumanización en el cuidado, el trato distante y la falta de empatía los aspectos con mayores índices de insatisfacción.

Estos reportes evidencian que la insatisfacción de los pacientes es un problema frecuente en los ambientes hospitalarios que, como señalan Capcha et al¹⁷ es causada por la falta de aplicación del enfoque humano en el cuidado de Enfermería siendo esta asociación analizada en varios estudios investigativos.

Amed et al¹⁸ identificaron ello en su estudio efectuado en Colombia en el 2019 encontrando que 56,1% de pacientes consideraron que las enfermeras aplicaban un nivel de cuidado medio en la atención asistencial, encontrándose la mayoría de ellos medianamente insatisfechos con los cuidados recibidos en el hospital.

Asimismo, Puch et al¹⁹ en su tesis presentada en México en el 2016 demostró que 54,3% percibieron que los cuidados enfermeros fueron deficientes sintiéndose descontentos con el trato proporcionado en las unidades hospitalarias siendo la falta de empatía y la deshumanización los aspectos con mayores rangos de inconformidad.

Acosta y García²⁰ en su estudio aplicado en el 2019 encontraron que 52,4% de pacientes hospitalizados estuvieron inconformes con la aplicación de la atención humanizada en el cuidado de Enfermería atribuidos a un trato impersonalizado y la poca empatía en la relación con los pacientes.

Zuñiga²¹ en su tesis presentada en Lima durante el 2017 halló que 43,3% de pacientes valoraron una inadecuada aplicación del enfoque humanístico en el cuidado de Enfermería que les genera diversos niveles de descontento e inconformidad con la atención asistencial.

En Huánuco, Alarcón et al²² en su investigación efectuada en el 2019 halló que el 50,0% de pacientes estaban descontentos con la atención recibida en su estancia hospitalaria, de los cuales 36,7% percibieron una deficiente aplicación del enfoque humanístico en los cuidados de Enfermería.

Este problema provoca diversas consecuencias en el contexto hospitalario pues según Beltrán²³ el aumento de los niveles de descontento de los pacientes provoca que estos no colaboren en las intervenciones de Enfermería fortaleciendo su percepción negativa respecto a la atención asistencial e incrementándose los días de estancia en el ámbito hospitalario.

Frente a ello Monge²⁴ refiere que la OMS promulgó una política de aplicación general del cuidado humanizado para resguardar los derechos de los pacientes considerando el lema “trato humanizado en los pacientes sanos y enfermos” para ayudar a su tratamiento y recuperación la salud.

En nuestro país el MINSA²⁵ también ha considerado la importancia de aplicar el cuidado humano para atender a los pacientes hospitalizados para ello implementó un sistema de gestión de calidad en atención hospitalaria que permita humanizar la atención sanitaria y mejorar los indicadores de satisfacción de los pacientes, pero que poco han contribuido a la solución de este dilema.

Esta situación también se hace evidente en el servicio de Medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María se ha identificado que algunos pacientes tienden a sentirse insatisfechos con la aplicación del enfoque humanístico en los cuidados que otorgan los profesionales de Enfermería, quienes por factores como la falta de personal humano para cubrir la gran demanda de pacientes, el desabastecimiento de los

servicios causado por la precariedad del sistema sanitario peruano no logran satisfacer las necesidades holísticas e integrales de las personas hospitalizadas causando que experimenten sentimientos de enojo, tristeza, incertidumbre y descontento con la atención proporcionada por las enfermeras en el periodo de hospitalización.

Este problema se agudiza aún más si se considera que la mayoría de enfermeras(os) no brindan importancia al aspecto humano en la atención de las personas hospitalizadas, pues tienden a proporcionar una atención mecanizada dedicada únicamente a la administración del tratamiento médico y los cuidados terapéuticos de manera rutinaria, mostrando apatía y falta de compromiso en la atención de los pacientes, que se refleja en quejas y reclamos por parte de los pacientes quienes señalan que los tratan con indiferencia, desgano, no respetándose su dignidad humana en el cuidado proporcionado en esta unidad asistencial.

Al interactuar con algunos pacientes del servicio de Medicina sobre ello, estos refirieron: “algunas enfermeras son muy renegonas, te contestan mal si se les pregunta algo, si están cansadas ya deben dedicarse a otra cosa”, “les falta empatía, no tienen paciencia al atendernos”; “no estoy satisfecho con los cuidados de las enfermeras, la atención debe mejorar”; entre otras expresiones que son muy comunes en este servicio hospitalario.

Por ello se realiza el presente estudio buscando establecer de manera pertinente e idónea la relación que existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características generales de los pacientes del servicio de Medicina?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión fenomenológica y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?
3. ¿Cuál es la relación que se establece entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión física y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?
4. ¿Cuál es la relación que se presenta entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión emocional y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?
5. ¿Cuál es la relación que se manifiesta entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión ética y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?
6. ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?

1.3. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019.

1.4. Objetivos específicos

1. Describir las características generales de los pacientes del servicio de Medicina
2. Identificar la relación que existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión fenomenológica y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

3. Analizar la relación que se establece entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión física y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.
4. Conocer la relación que se presenta entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión emocional y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.
5. Evaluar la relación que se manifiesta entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión ética y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.
6. Establecer la relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

1.5. Justificación del estudio.

1.5.1. A nivel teórico.

El estudio basa su importancia en que el cuidado humanizado de Enfermería es un aspecto de gran trascendencia en el ámbito hospitalario pues permite proporcionar un cuidado holístico que cubra los requerimientos integrales de los enfermos en su estancia hospitalaria, sin embargo, su aplicación se ha ido deteriorando hasta dar paso a una atención mecanizada e impersonal que provoca el descontento de los pacientes con la atención proporcionada en el ámbito hospitalario.

En este sentido, se justifica teóricamente porque se fundamentó en la aplicación pragmática de las premisas de los principales referentes teóricos que analizan la influencia de la atención humana de Enfermería en la satisfacción de personas hospitalizadas permitiendo brindar aportes que contribuyen a una mejor identificación de esta problemática y que sirve de base para el desarrollo de políticas sanitarias que fomente la humanización en el cuidado de Enfermería para lograr mejorar los niveles de complacencia de cada una de las personas hospitalizadas.

1.5.2. A nivel práctico.

La trascendencia práctica de esta investigación radica en que permitió identificar la influencia que tiene el cuidado humano de Enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados correspondiendo a la línea de investigación de la “Ética en Enfermería”; siendo importante porque hizo viable que se realice un diagnóstico situacional del comportamiento de estas variables en el ámbito de estudio permitiendo proporcionar información relevante a la jefatura del departamento de Enfermería y director del Hospital de Tingo María para que se puedan implementar protocolos de atención asistencial que promuevan la aplicación del cuidado humano en la atención de Enfermería para conseguir la satisfacción de las personas hospitalizadas.

1.5.3. A nivel metodológico.

La trascendencia metodológica de esta investigación radica en se fundamentó en la aplicación secuencial de los pasos de la metodología científica para la investigación sanitaria, cumpliéndose con criterios metodológicos en la selección de la muestra de pacientes que fueron encuestados con instrumentos válidos y confiables que garantizan la representatividad e idoneidad de los reportes mostrados en este informe de tesis.

1.6. Limitaciones de la investigación.

En este estudio, las principales dificultades se relacionaron con la poca accesibilidad a los pacientes del servicio de Medicina por ser un servicio donde diariamente se relacionan una serie de actividades que dificultaron una adecuada comunicación con los pacientes y que afectaban una recolección idónea de información, por lo que tuvo que optarse en encuestar a los pacientes en el turno de la noche donde las actividades eran más sosegadas y se generaba un ambiente ideal para recolectar la información de los pacientes realizándose ellos sin mayores contratiempos hasta la culminación de la investigación.

1.7. Viabilidad de la investigación.

El aporte personal de la tesista para cubrir los materiales requeridos para el trabajo de campo y el apoyo del director y jefa de enfermeras del Hospital de Contingencia del Hospital de Tingo María hicieron viable la realización de este estudio.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Internacionales.

En Sincelejo, Colombia, 2019, Amed et al¹⁸ efectuaron el estudio: “Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana” planteándose valorar la calidad del cuidado enfermero en las entidades sanitarias; la investigación tuvo enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo en 212 pacientes aplicando el cuestionario Care de cuidados de Enfermería en el recojo de información cuyo procesamiento mostró estos hallazgos; 73,2% de pacientes refirieron que el profesional de Enfermería monitorea y hace seguimiento de los cuidados; 56,1% señalaron que las enfermeras se anticipan a los cuidados que necesitan los pacientes, 42,0% manifestaron no reconocer a la enfermera que lo atendió en el servicio; concluyendo que predominaron los pacientes que percibieron que el cuidado enfermeros fue de nivel regular influyendo para que se sientan medianamente satisfechos con la atención de Enfermería.

En Concepción, Chile, 2018, Monje et al²⁶ publicaron el artículo: “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados” buscando conocer la percepción de los usuarios respecto al cuidado humanizado proporcionado por las enfermeras y los factores que se relacionan a ello, su estudio fue de metodología cuantitativa correlacional ejecutado en 171 pacientes hospitalizados siendo evaluados con un cuestionario; sus resultados descriptivos evidenciaron que 86,0% de pacientes consideraron que siempre reciben una atención humanizada de la enfermera, 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y 0,6% nunca sintió la aplicación de la atención humana por parte de la enfermera, que permitió que 75,4% de enfermos se muestran complacidos con la atención brindada en el área

de hospitalización; sus resultados mostraron que el cuidado humanizado afectan directamente la satisfacción de los pacientes hospitalizados.

En Yucatán, México, 2016, Puch et al¹⁹ efectuaron el estudio: “Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado”; proponiéndose básicamente relacionar cada una de las áreas del cuidado de Enfermería con la satisfacción percibida por las personas hospitalizadas; su estudio fue correlacional desarrollado mediante la aplicación de un cuestionario en 296 pacientes hospitalizados; sus resultados demostraron que en general, 46,3% se mostraron insatisfechos, 44,6% satisfechos y 9,1% satisfechos; asimismo, 55,1% afirmaron que la enfermera era indecisa para realizar su trabajo, 50,0% consideraron que la enfermera era lenta para atenderlo, 30,7% manifestaron que la enfermera estaba tan ocupada que no la atendía bien; 62,5% manifestaron que la enfermera los miraba con menosprecio; en cuanto al cuidado de Enfermería, 54,3% lo consideraron como deficiente, 36,5% como regular y 9,2% como bueno; su conclusión evidenció que hay presencia de asociación estadística entre el cuidado asistencial de Enfermería y el nivel de satisfacción expresado por las personas hospitalizadas.

2.1.2. Nacionales.

En Lima, Perú, durante el 2019, Acosta y García²⁰ desarrollaron el estudio: “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de medicina general en un Hospital Nacional de Lima”; siendo su propósito de análisis fue relacionar estadísticamente el cuidado humanizado proporcionado por los profesionales de Enfermería y el grado de satisfacción expresada por los enfermos en los ambientes de medicina; respecto al método fue un estudio descriptivo, correlacional, efectuado en 147 personas hospitalizadas cuya ejecución la efectuaron aplicando un cuestionario y una escala, sus reportes más importantes evidenciaron que del total de pacientes, 52,4% valoraron como regular el cuidado humanizado, 39,5% cuidado deficiente y solo 8,2% lo valoraron como bueno; al valorar la satisfacción de las personas hospitalizadas,

46,9% se mostraron poco satisfechos, 40,8% se sintieron complacidos y 12,2% se percibieron descontentos con los cuidados de Enfermería, su prueba de hipótesis mostró un valor $p = 0,054$ que los llevó a concluir que no hay asociación entre el cuidado humano de Enfermería y el grado de complacencia expresada por los enfermos en el periodo de hospitalización.

En Trujillo, Perú, Ordoñez y Paredes²⁷ en el 2019, desarrollaron el trabajo de investigación denominado: “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente, Hospital Regional Docente”; proponiéndose relacionar la calidad de cuidado de Enfermería con el grado de satisfacción que los pacientes perciben durante la hospitalización; el método que sustentó esta investigación fue de enfoque cuantitativo, transversal, analítico que se efectuó aplicando una escala de calidad de cuidado y de satisfacción que percibe el paciente en el ámbito hospitalario; sus datos estadísticos evidenciaron que 78,4% de personas hospitalizadas percibieron que el cuidado enfermero fue bueno, 15,3% lo valoró como promedio y únicamente 1,5% señaló que fue deficiente; en cuanto a la satisfacción 93,7% se mostraron complacidos con la atención de Enfermería, demostrando que existe una asociación altamente significativa entre estas variables en los pacientes participantes del estudio.

En Lima, Perú, Zúñiga²¹ en el 2017 efectuó el estudio: “Cuidado humanizado del profesional de enfermería y satisfacción de pacientes del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas” planteándose relacionar el cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción de las personas hospitalizadas, realizando una investigación básica, descriptiva con diseño correlacional, aplicando un cuestionario en 120 pacientes; estadísticamente sus resultados evidenciaron que 56,7% percibieron un óptimo cuidado humanizado, 35,0% cuidado humanizado regular y 8,3% un deficiente cuidado humanizado; asimismo, 56,7% mostró un cuidado humanizado asimismo, 56,7% recibió un cuidado óptimo en el sentimiento del paciente; 55,0% valoró un cuidado óptimo en las

características de la enfermera; 47,5% tuvo cuidado óptimo el área de proactividad; 50,0% mostró un cuidado óptimo en el apoyo emocional; en cuanto a la satisfacción del paciente, 55,9% tuvo satisfacción ligeramente alta, 22,6% presentó satisfacción ligeramente baja, 18,4% tuvo satisfacción alta y 3,3% satisfacción baja; concluyendo que hay moderada correlación entre el cuidado humanizado de Enfermería y el grado de complacencia expresado por los pacientes hospitalizados.

En Lima, Perú, López²⁸ en el año 2017 presentó el estudio: “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el área de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa”; postulando como objetivo de análisis asociar analíticamente el cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción expresada por el paciente; su investigación fue de metodología analítica, transversal en 90 usuarios escogidos de manera probabilística aplicando encuestas para conseguir información de las variables de análisis cuyos resultados elementalmente evidenciaron que 83,3% valoró un nivel medio de cuidado humanizado en la atención de Enfermería, 8,9% un nivel alto y 7,6% nivel bajo de cuidado humanizado; en cuanto a la satisfacción usuaria, 84,4% estuvo medianamente satisfecho, y 7,8% se mostraron satisfechos e insatisfechos en la misma proporción; estableciendo que el cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción que percibe la persona hospitalizada en esta entidad o establecimiento de salud.

2.1.3. Locales.

En la región Huánuco, Perú, 2019, Alarcón et al²² desarrollaron la investigación: “Calidad de cuidado que brinda la enfermera según teoría de Peplau y satisfacción vivenciada por los pacientes”; planteándose asociar la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción percibida por cada uno de los pacientes durante su estancia hospitalaria, efectuando un estudio que metodológicamente fue de tipo prospectivo, analítico, transversal en 100 hospitalizados; sus instrumentos para el recojo de información fueron un cuestionario de calidad de cuidado y otro de satisfacción percibida por el paciente; sus resultados mostraron que

estadísticamente 40,0% valoraron los cuidados enfermeros como muy buenos, 36,7% manifestaron que el cuidado enfermero fue deficiente, 16,7% regular y 6,7% bueno; al analizar la satisfacción percibidas, 50,0% se mostraron insatisfechos, 33,3% satisfechos, 10,0% muy satisfechos 6,7% insatisfechos; su prueba de hipótesis les permitió concluir estableciendo que la calidad de cuidado enfermero se asocia estadísticamente con el grado de complacencia percibido por los pacientes hospitalizados.

En Huánuco, Perú, 2018, Lozano et al¹⁶ realizaron el estudio titulado: “Calidad del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente, Hospital Hermilio Valdizán Medrano” proponiéndose relacionar la calidad del cuidado humanizado proporcionado por las enfermeras con la satisfacción de las personas hospitalizadas; la investigación fue analítica, prospectiva, de corte transversal; desarrollado en 60 pacientes en estado de hospitalización; aplicando un cuestionario de aplicación de cuidado humano y de satisfacción del paciente; encontrando como principales resultados que 61,7% de personas hospitalizadas evaluaron la atención humanizada de Enfermería como de regular calidad y 38,3% de nivel regular; apreciándose además que 76,7% estuvieron complacidos y 23,3% se mostraron descontentos con el cuidado enfermero; concluyendo que el cuidado humanizado de Enfermería tuvo asociación significativa con la satisfacción usuaria en el periodo de hospitalización.

En Huánuco, Perú, durante el año 2016, Casimiro²⁹ desarrolló el trabajo de investigación: “Calidad de cuidados humanizados de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital de Huánuco”; proponiéndose identificar el nivel de calidad de calidad de cuidado humanizado de Enfermería; desarrollando un estudio observacional descriptivo en 72 licenciados(as) en Enfermería, evaluados con el instrumento CES; identificando que 48,6% presentaron un nivel de cuidado humanizado bueno, 31,6% rango deficiente y 15,3% mostro rango regular; encontrando diferencias en los cuidados de

Enfermería en UCI; evidenciando que prevalecieron los profesionales del área de Enfermería brindaron un grado bueno de cuidado humanizado a los enfermos internados en la unidad de hospitalización.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Teoría del cuidado humanizado de watson.

El enfoque teórico de Watson, desde la perspectiva de Yáñez y Vargas³⁰, sostienen que el cuidado de los seres humanos represente el eje en el cual gira el desempeño de los profesionales de Enfermería, buscando conseguir que las personas hospitalizadas alcancen un mayor nivel de armonización entre la mente, alma y cuerpo; sustentándose en el respeto y amparo de su dignidad como ser humano.

Urra et al³¹ afirman que el modelo de Watson fundamenta que la Enfermería es una carrera profesional enfocada a la aplicación de obligaciones éticas y deontológicas afianzadas por el proceso de relación transpersonal que tiene con el paciente para la compensación de sus requerimientos biopsicosociales en el periodo de atención hospitalaria.

Niño³² alude que el enfoque humano postula que los enfermeros y enfermeras deben de manera primordial dedicarse al tratamiento y rehabilitación del estado de salud de los pacientes en el ámbito hospitalario proporcionando cuidados holísticos que permitan ayudar a los pacientes a conseguir el bienestar físico o emocional, promoviendo el fortalecimiento de los cuidados humanizados de Enfermería en los ambientes sanitarios.

La teoría humanizada aportó a esta investigación porque permitió identificar que el cuidado humanizado es un componente importante para cubrir los requerimientos holísticos de los pacientes hasta asegurar un nivel óptimo de complacencia con la atención de Enfermería en los ambientes de Medicina.

2.2.2. Teoría de confirmación – desconfirmación de expectativas.

Marzo et al³³ sostienen que este enfoque corresponde a las corrientes teóricas que explican la satisfacción de las personas internadas en el ámbito hospitalario afirmando que la satisfacción es el producto de la valoración comparativa que se realiza entre la realidad experimentada por el paciente y un indicador valorativo de comparación bajo la premisa de que la satisfacción es el constructo resultante entre las expectativas que la persona tiene del servicio brindado y el rendimiento real percibido.

En el campo de la Enfermería asistencial, Mira y Aranaz³⁴ indican que el proceso de “confirmación de expectativas” es evidenciado cuando el paciente recibe un cuidado que es superior a lo que se había proyectado antes de la hospitalización favoreciendo que tengan una desconfirmación directa produciéndose la satisfacción con el cuidado enfermero.

Y en contraste, Gallardo y Reynaldos³⁵ sostienen que se produce un proceso de desconfirmación negativa, cuando el cuidado de Enfermería es menor o inferior a las expectativas que ellos se habían trazado inicialmente, causando que se produzca la insatisfacción del paciente con el cuidado recibido durante la hospitalización.

El modelo teórico de confirmación – desconfirmación de expectativas aportó al presente estudio brindando las bases para comprender el proceso de satisfacción e insatisfacción de los pacientes según sus expectativas trazadas inicialmente.

2.3. Definiciones conceptuales.

2.3.1. Cuidado de enfermería.

Según Guevara et al³⁶ este constructo puede ser definido como aquella acción de soporte, apoyo o asistencial que un profesional de Enfermería brinda a un paciente o grupos de pacientes con necesidades potenciales o reales de salud buscando mejorar su salud.

López²⁸ lo define como una actividad terapéutica que se encuentra

encaminada a lograr la compensación de determinadas necesidades en los pacientes, abarcando la realización de acciones de promoción de la salud y recuperación de la enfermedad, incluyendo también el acceso a una muerte digna.

Acosta y García²⁰ consideran que son las intervenciones que realizan las enfermeras al proporcionar cuidados a las personas hospitalizadas en el área fenomenológica, física, emocional, ético e interpersonal.

Valentín y Pacheco³⁷ afirman que es un proceso holístico, continuo, interactivo, eficiente y humano que proporciona la enfermera según estándares o criterios definidos para el desarrollo de la práctica profesional que permitan conseguir la satisfacción del paciente.

2.3.2. Cuidado humanizado de enfermería.

Díaz et al³⁸ señalan que la OMS conceptualiza el cuidado humanizado como una relación de colaboración, interacción y apoyo que brinda la enfermera hacia los enfermos con el propósito inherente de conseguir el desarrollo del aspecto humano de los pacientes.

Sernaque⁹ afirma que abarca el conjunto de intervenciones sustentadas en la aplicación de criterios éticos y humanísticos en la atención de Enfermería para otorgar una atención enfocada al paciente; con empatía y calidez para asegurar su bienestar como ser humano.

Espinosa et al³⁹ señalan que este constructo puede ser considerado como el acto de cuidar a la persona, grupo familiar y comunidad mediante la aceptación de que la otra persona es semejante a uno, guardando el respeto a la dignidad humana y recapacitando sobre sus requerimientos sanitarios dando respuesta a los mismos a partir del respeto a los principios éticos y promoviendo la recuperación de su salud.

2.3.3. Características del cuidado humanizado de enfermería.

Según Díaz et al³⁸, este tipo de cuidado enfermero se caracteriza porque está conformado por intervenciones orientadas a resguardar,

mejorar y conservar la vida de los seres humanos, ayudándolos a darle un significado a su proceso patológico, así como al dolor y sufrimiento ayudándoles a alcanzar un pleno conocimiento de su organismo.

Al respecto, Poblete y Valenzuela⁴⁰ manifiestan que el cuidado humanizado tiene como principales características que se fundamenta en el trato que reciben los pacientes en el momento en que los enfermeros los atienden, orientándose al cuidado holístico basado en la aplicación de estándares éticos, con sensibilidad, empatía y valorando la dignidad humana en el cuidado de cada paciente.

Gutiérrez y Lázaro⁴¹ afirman que el cuidado humanizado se fundamenta especialmente en el trato y atención del profesional de Enfermería de forma transpersonal orientada al respeto e integridad de la persona humana para ayudar a la compensación de sus requerimientos físicos, emocionales y espirituales en la recuperación de su estado de salud

2.3.4. Dimensiones del cuidado humanizado de enfermería.

Según Sernaque⁹ el estudio del cuidado humanizado en la atención de Enfermería abarca el análisis de las siguientes dimensiones:

2.3.4.1. Dimensión fenomenológica.

Según Rodríguez et al⁴², esta dimensión de Enfermería abarca la realización de intervenciones que permitan abordar y comprender las emociones, sentimientos, pensamientos, sensaciones corporales expectativas y creencias espirituales que tienen los pacientes hospitalizados en su estancia hospitalaria.

Expósito et al⁴³ señalan que aquellas intervenciones que permiten que los enfermeros puedan captar la experiencia vivida por los pacientes durante su hospitalización, fortaleciendo su sapiencia, teniendo como objetivo que cada día mejore el cuidado que se proporciona a las personas hospitalizadas.

2.3.4.2. Dimensión física.

Según Guerrero et al⁴⁴, la dimensión física está conformada por aspectos físicos, hormonales y genéticos, que están asociados a las características corporales y externas de las personas, orientándose a la satisfacción y compensación de los requerimientos biológicos y la dotación de un ambiente seguro donde se brinde apoyo moral, así como protección física, sociocultural y espiritual a cada una de las personas hospitalizadas.

Almendre⁴⁵ señala que esta dimensión está orientada a satisfacer cada una de las necesidades humanas básicas de las personas hospitalizadas, considerando que primero deben ser satisfechas las necesidades de rango inferior como la alimentación, respiración, excreción, etc., antes que las necesidades de mayor rango como las necesidades psicofísicas, de afiliación y psicosociales.

2.3.4.3. Dimensión emocional.

Según González y Gutiérrez⁴⁶ el cuidado emocional abarca la capacidad de la enfermera de darle la posibilidad a las personas hospitalizadas de expresar sus emociones y sentimientos, permitiéndoles relacionarse asertivamente con su entorno, considerando que el ser humano tiene la capacidad de trascender más allá de su existencia para contactarse con los demás y darle un propósito a su vida.

Fuentes et al⁴⁷ señalan que este tipo de cuidado se basa en la aplicación de una relación de ayuda y familiaridad con la persona hospitalizada, dando ánimo y apoyo moral al paciente durante cualquier momento de la hospitalización, brindándole un buen trato y demostrándole amor, amabilidad, delicadeza y suavidad mientras otorga una atención de calidad al paciente, acompañándolos en los procedimientos, dándoles confianza, , tranquilizándole y apoyándolo emocionalmente para que pueda sobrellevar el periodo de hospitalización.

2.3.4.4. Dimensión ética.

Según García⁴⁸ la dimensión ética del cuidado humanizado abarca la capacidad que tienen los profesionales de Enfermería de tomar decisiones que respeten los principios de los pacientes respetando su identidad valor, privacidad y derechos aplicando los principios bioéticos en el cuidado que otorgan los enfermeros en el ámbito asistencial.

Rodríguez y Rodríguez⁴⁹ señalan que esta dimensión se encuentra relacionada con la aplicación de criterios bioéticos y deontológicos en la atención que los profesionales de Enfermería brindan a las personas hospitalizadas que a la vez están regulados por los valores humanos, previniendo o aliviando el daño, educando al paciente por encima de los intereses personales, respetando sus decisiones y entregando un trato imparcial a los pacientes sin ninguna forma de distinción.

2.3.4.5. Dimensión interpersonal.

Cordero et al⁵⁰ refieren que la dimensión interpersonal está enfocada a la valoración de la interacción suscitada entre el profesional de Enfermería y las personas hospitalizadas, aplicando valores como la empatía, simpatía y asertividad para comprender las emociones y vivencias de los pacientes para la compensación de sus requerimientos físicos y psicológicos creando un ambiente de armonía en el ámbito hospitalario.

Arenas⁵¹ sostiene que esta dimensión es importante en la atención de Enfermería básicamente porque permite separar el concepto de cuidado de la curación, permitiendo que la persona hospitalizada esté informada, cambiando el compromiso por la búsqueda del bienestar y recuperación de la salud; facilitando el enfermero este proceso mediante la utilización de estrategias de educación sanitaria implementadas para incluir a los pacientes en su cuidado dándoles oportunidades para que logren su crecimiento personal.

Delgado⁵² señala que la atención humana en la dimensión

interpersonal incluye la capacidad que tiene el profesional de Enfermería de generar un ambiente de empatía con el paciente, comunicándose con el amablemente, tomarse tiempo para escucharlo, utilizando un lenguaje asertivo y poniéndose en el lugar del paciente para comprender mejor su situación; manteniendo un contacto visual con la faz del paciente, explicándole los procedimientos oportunamente e informando a la familia sobre la salud del paciente.

2.3.5. Satisfacción Del Paciente

El MINSA⁵³ lo conceptualiza como un indicador a través del cual una persona que ha recibido atención en un ambiente de hospitalización proporciona su punto de vista respecto a los cuidados de Enfermería en el lapso temporal de su hospitalización.

Valls y Abad⁵⁴ lo definen como la valoración intrínseca que realizan los pacientes sobre los cuidados de Enfermería en su estancia hospitalaria considerando sus expectativas respecto a la atención en el ámbito sanitario.

Delgado⁵⁵ considera que es la percepción subjetiva que las personas hospitalizadas tienen respecto a la atención humana que proporcionan los profesionales de Enfermería durante su estancia o internamiento en el ámbito hospitalario.

Por último, Díaz⁵⁶ afirma que es el grado de complacencia que el paciente experimenta después de comparar subjetivamente sus expectativas sobre los cuidados de Enfermería y el rendimiento sentido por cada uno de ellos sobre la atención entregada en los ambientes hospitalarios.

2.3.6. Elementos De La Satisfacción Del Paciente

Según Salinas y González⁵⁷ los elementos que abarcan la satisfacción de las personas hospitalizadas se relacionan con la disponibilidad de los recursos sanitarios que abarca los aspectos relacionados a la logística, recursos materiales, equipo, mobiliarios y

personal humano que están disponibles según los pacientes lo requieran; considerándose también dentro de estos factores la accesibilidad de la atención, que representa el grado en que los pacientes perciben que los cuidados de Enfermería brindados son brindados cuando ellos realmente los necesitan.

Vizcaíno et al⁵⁸ consideran como elementos claves, para la complacencia de las personas hospitalizadas, a la responsabilidad, cortesía y empatía con la que los enfermeros les brindan la atención en las unidades hospitalarias, considerándose también la rapidez o inmediatez con la que el paciente espera recibir los cuidados y la competencia que muestra el profesional de Enfermería para proporcionar un cuidado humano de calidad que ayude a la recuperación de su salud física, emocional y espiritual

2.3.7. Cuidado humanizado y satisfacción del paciente.

Según Bautista et al⁵⁹ la humanización en el cuidado brindado en las unidades hospitalarias son un aspecto primordial para los pacientes debido a que forman parte de sus derechos e inciden en su grado de satisfacción con la atención asistencial; enfatizando que cuando una persona está hospitalizada tiene la necesidad de ser un atendido por una enfermera que le brinde una atención ética y humanística para ayudarles a sobrellevar su enfermedad y puedan colaborar en las acciones que se ejecutan en los ambientes de hospitalización.

Al respecto, Lenis y Manrique⁶⁰ indican que el cuidado humanizado cumple un rol preponderante en la atención sanitaria señalando que aspectos como la comunicación terapéutica, asertividad, empatía, simpatía, altruismo y calidez en el trato son aspectos que son muy valorados por las personas hospitalizadas y que incrementan su nivel de complacencia o satisfacción, sosteniendo que cuánto más satisfechos se encuentren los pacientes su recuperación será rápida; y que, en contraste, en aquellos pacientes que tengan un menor nivel de satisfacción o agrado con el cuidado otorgado por el profesional de

Enfermería se retrasará el proceso de recuperación hospitalaria, alargándose los días de hospitalaria y causando recaídas en su estado de salud.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Hi: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Tingo María 2019.

Ho: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Tingo María 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

Hi₁: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión fenomenológica se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Ho₁: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión fenomenológica no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Hi₂: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión física se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Ho₂: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión física no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Hi₃: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión emocional se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Ho3: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión emocional no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Hi4: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión ética se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Ho4: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión ética no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Hi5: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

Ho5: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.

2.5. Variables

2.5.1. Variable Independiente.

Cuidado humanizado de Enfermería.

2.5.2. Variable Dependiente.

Satisfacción del paciente.

2.5.3. Variables De Caracterización.

- **Características demográficas**

Edad, género y procedencia.

- **Características sociales**

Religión, grado de escolaridad y tenencia de SIS.

2.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	VALORES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE								
Cuidado humanizado de Enfermería	Son intervenciones sustentadas en la aplicación de criterios éticos y humanísticos en la atención de Enfermería para brindar un cuidado integral de los pacientes .	Conjunto de intervenciones humanizadas que los profesionales de Enfermería realizan para cubrir las áreas fenomenológica, física, emocional, ética e interpersonal de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del HCTM	Cuidado humanizado de Enfermería nivel general	Categórica Politómica	Alto Medio Bajo	Alto 67 a 84 puntos Medio 48 a 66 puntos Bajo 28 a 47 puntos	Ordinal	Cuestionario de cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería
			Fenomenológica	Categórica Politómica	Alto Medio Bajo	Alto 13 a 15 puntos Medio 9 a 12 puntos Bajo 5 a 8 puntos	Ordinal	
			Física	Categórica Politómica	Alto Medio Bajo	Alto 13 a 15 puntos Medio 9 a 12 puntos Bajo 5 a 8 puntos	Ordinal	

			Emocional	Categórica Politómica	Alto Medio Bajo	Alto 15 a 18 puntos Medio 11 a 14 puntos Bajo 6 a 10 puntos	Ordinal	
			Ética	Categórica Politómica	Alto Medio Bajo	Alto 15 a 18 puntos Medio 11 a 14 puntos Bajo 6 a 10 puntos	Ordinal	
			Interpersonal	Categórica Politómica	Alto Medio Bajo	Alto 15 a 18 puntos Medio 11 a 14 puntos Bajo 6 a 10 puntos	Ordinal	

VARIABLE DEPENDIENTE								
Satisfacción del paciente	Es la valoración intrínseca que realizan los pacientes sobre los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería durante su tiempo de hospitalización	Valoración subjetiva que los pacientes realizan respecto a los cuidados que le brindan los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina del HCTM	Única	Categórica Politómica	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Satisfecho 12 a 16 puntos Medianamente satisfecho 6 a 11 puntos Insatisfecho 0 a 5 puntos	Ordinal	Cuestionario de satisfacción del paciente
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN								
Características demográficas	Rasgos propios del contexto demográfico de un grupo determinado	Cualidades propias del contexto geográfico de los pacientes del servicio de Medicina del HCTM	Edad	Cuantitativa	Fecha de nacimiento	En años	De razón	Guía de entrevista de características generales
			Género	Categórica Dicotómica	Fenotipo	Masculino Femenino	Nominal	

			Procedencia	Categoría Politómica	Zona geográfica de residencia	Urbano Urbano Marginal Rural	Nominal	
Características sociales	Factores propios del ámbito social de la población	Cualidades propias del contexto social de los pacientes del servicio de Medicina del HCTM	Religión	Categoría Politómica	Creencia religiosa	Católica Evangélica Otras religiones	Nominal	
			Grado de escolaridad	Categoría Politómica	Mayor nivel de estudios alcanzados	Sin estudios Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior incompleta Superior completa	Ordinal	
			Tenencia de SIS	Categoría Dicotómica	Tiene seguro integral de salud	Si No	Nominal	

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.

La delimitación del tipo de estudio se hizo en base a los siguientes criterios: según la forma de intervención, fue observacional, porque los resultados mostraron como se presentaron las variables de análisis sin ser manipuladas por la tesista; transversal, pues los instrumentos se aplicaron en una única ocasión; prospectiva, porque los datos se recogieron de la evaluación de una fuente primaria de análisis; y analítica, porque se analizaron dos variables estadísticamente para establecer la relación existente entre las mismas.

3.1.1. Enfoque de investigación.

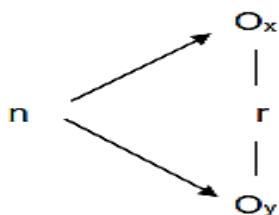
Esta investigación se basó en la aplicación de la estadística para realizar la medición de las variables y comprobar la hipótesis, correspondiendo por consiguiente al paradigma cuantitativo.

3.1.2. Nivel de investigación.

Según el propósito planteado en esta investigación se ubica en el nivel correlacional, porque se analizaron individualmente las variables para establecer relaciones de asociación entre ellas y sus dimensiones.

3.1.3. Diseño de investigación.

Considerando el nivel del estudio, se optó por aplicar el diseño correlacional estructurado de esta manera



Donde:

N : Pacientes de Medicina.

O_x : Cuidado humanizado de Enfermería.

O_y : Satisfacción del paciente.

r : Relación entre variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

De acuerdo con información obtenida del registro de pacientes, la población fue de 158 pacientes hospitalizados durante el mes de diciembre del año 2019 en el servicio de Medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María.

a) Criterios de inclusión: Fueron considerados como participantes de la investigación los:

- Pacientes que estuvieron hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María.
- Pacientes que tuvieron más de 2 días de hospitalización.
- Pacientes que tuvieron la mayoría de edad según DNI vigente.
- Pacientes que tuvieron adecuado funcionamiento cognitivo.
- Pacientes que dieron su consentimiento para formar parte de la aplicación de las encuestas.

b) Criterios de exclusión: Fueron excluidos los pacientes que tuvieron las siguientes características:

- Tuvieron menos de días de hospitalización.
- Estuvieron aislados.

- Hablaron el quechua u otra lengua aborígen.
 - No participaron de la recolección de información,
 - No quisieron firmar el consentimiento informado.
- c) Criterios de eliminación:** Fueron eliminados los pacientes que:
- No respondieron adecuadamente las preguntas planteadas en los instrumentos de medición.
- d) Ubicación de la población en espacio:** La aplicación de instrumentos se efectuó en las unidades del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María localizado en el Km. 5 de la Carretera a Mapresa en Tingo María.
- e) Ubicación de la población en tiempo:** El contexto temporal de del estudio fue desde el mes de diciembre del 2019 hasta enero del 2020.

3.2.2. Muestra:

- a) Unidad de análisis y muestreo:** Pacientes del servicio de Medicina.
- b) Marco muestral:** Se consideró los datos del registro de pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María.
- c) Muestra:** Fue seleccionada mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (158)}{(0.05)^2 (157) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{151,7432}{1.3529}$$

$$n = 112 \text{ pacientes}$$

La muestra fue de 112 pacientes de Medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María.

a) Tipo de muestreo: Se aplicó el muestreo aleatorio simple para seleccionar a los pacientes participantes de la investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Para la recolección de datos.

3.3.1.1. Técnicas.

Según las características de la población de análisis se aplicó las técnicas metodológicas de la entrevista y de la encuesta para recolectar información propia de la variable de análisis.

Instrumentos.

FICHA TÉCNICA 1	
1. Técnica	Entrevista
2. Nombre	Guía de entrevista de características generales.
3. Autor	Instrumento auto elaborado
4. Objetivo	Caracterizar a los pacientes en estudio.
5. Estructura del instrumento	Estructuralmente el instrumento tuvo 6 ítems, de ellos tres fueron de características demográficas y 3 de características sociales
6. Momento de aplicación.	El instrumento se aplicó en el turno noche del servicio de hospitalización
7. Tiempo de aplicación.	3 minutos por cada paciente entrevistado

FICHA TÉCNICA 2	
1. Técnica	Encuesta
2. Nombre	Cuestionario de cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería.
3. Autor	Lozano et al ¹⁶
4. Objetivo	Identificar el nivel de cuidado humanizado del profesional de Enfermería desde la perspectiva de los pacientes
5. Estructura	El instrumento tuvo 28 ítems, de los cuales las dimensiones fenomenológica y física tuvieron 5 ítems; y las dimensiones emocional física e interpersonal tuvieron 6 ítems.
6. Codificación de respuestas	Nunca = 1 pto. A veces = 2 ptos. Siempre = 3 puntos.
7. Medición instrumento general	Cuidado humanizado de Enfermería Alto = 67 a 84 ptos. Medio = 48 a 66 ptos Bajo = 28 a 47 ptos
8. Medición de instrumento por dimensiones	Fenomenológica. Alto = 13 a 15 ptos. Medio = 9 a 12 ptos Bajo = 5 a 8 ptos.

	<p>Física. Alto = 13 a 15 pts. Medio = 9 a 12 pts Bajo = 5 a 8 pts.</p> <p>Emocional. Alto = 15 a 18 pts. Medio = 11 a 14 pts Bajo = 6 a 10 pts.</p> <p>Ética. Alto = 15 a 18 pts. Medio = 11 a 14 pts Bajo = 6 a 10 pts.</p> <p>Interpersonal. Alto = 15 a 18 pts. Medio = 11 a 14 pts Bajo = 6 a 10 pts.</p>
9. Momento de aplicación.	El instrumento se aplicó en el turno noche del servicio de hospitalización
10. Tiempo de aplicación.	8 minutos por cada paciente

FICHA TÉCNICA 3	
1. Técnica	Encuesta
2. Nombre	Cuestionario de satisfacción del paciente
3. Autor	Acosta y García ²⁰
4. Objetivo	Valorar la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina.

5. Estructura	16 ítems pertenecientes a una dimensión única.
6. Codificación de respuestas	Si = 1 punto. No = 0 puntos.
7. Medición instrumento general	Satisfacción del paciente Satisfecho = 12 a 16 pts. Medianamente satisfecho = 6 a 11 pts Insatisfecho = 0 a 5 pts
8. Momento de aplicación.	El instrumento se aplicó en el turno noche del servicio de hospitalización
9. Tiempo de aplicación.	5 minutos por cada paciente

3.3.1.2. Validez y confiabilidad de instrumentos.

d) Validez de contenido por juicio de expertos.

Para cumplir con los criterios de validez cualitativa, el contenido de cada uno de los instrumentos se sometió a la valoración de 6 jueces expertos con bagaje laboral acreditado en áreas análogas al cuidado del paciente en el ámbito hospitalario y la calidad de atención asistencial quienes evaluaron cada uno de los enunciados presentados de acuerdo a indicadores de consistencia, claridad, coherencia y conveniencia de cada uno de los ítems, incluyendo criterios de estructura del instrumento, dando una puntuación respectiva a cada enunciado presentado a la vez que dieron algunas sugerencias para mejorar la redacción ítems formulados; obteniéndose un valor de Aiken mayor a 0,8 puntos en la totalidad de los ítems analizados y mediante la aplicación de la prueba binomial se halló un 98,2% de concordancia en la opinión de los jueces; quienes al final firmaron las constancias de validación otorgando su opinión sobre la aplicabilidad de ambos instrumentos según se presenta a continuación:

Validez de contenido por juicio de expertos.

Nº	Nombres y apellidos del experto(a)	Cuestionario de cuidado humanizado de Enfermería	Cuestionario satisfacción del paciente
1	Lic. María del Carmen Muñoz Panduro	Aplicable	Aplicable
2	Lic. Rogelio León Tangoa	Aplicable	Aplicable
3	Lic. Violeta García Chávez	Aplicable	Aplicable
4	Lic. Joel Acosta Malpartida	Aplicable	Aplicable
5	Lic. Julia Trinidad Pazos	Aplicable	Aplicable
6	Lic. Llofre Del Águila Ollaguez	Aplicable	Aplicable

Fuente: Constancias de validación (Anexo 5)

a) Confiabilidad de instrumentos de investigación:

La validez cuantitativa se realizó con la aplicación de una prueba piloto efectuada el día 2 de diciembre del 2019 en 15 pacientes de Cirugía del Hospital de Contingencia de Tingo María quienes respondieron las preguntas planteadas instrumentos considerando los pasos metodológicos propuestos para la recolección de información propiamente dicha, realizándose la prueba piloto sin mayores inconvenientes, pues todos los pacientes participaron hasta el final de la prueba piloto, siendo contestadas la ,mayoría de las preguntas consiguiéndose una tasa de respuesta por ítems de 94,6% y desarrollándose la aplicación de instrumentos en casi 12 minutos por cada paciente encuestado.

Con la información encontrada en la prueba piloto se realizó la codificación respectiva de las respuestas plasmándose todas ellas en la matriz de datos del estudio piloto elaborada en el SPSS con cuyos resultados se determinó la confiabilidad del "Cuestionario del cuidado humanizado del profesional de Enfermería" con el alfa del Cronbach obteniéndose un valor de 0,863 y luego del "Cuestionario de satisfacción

del paciente” con el KR de Kuder Richardson” hallándose un valor de 0,842; evidenciando los resultados que los dos instrumentos alcanzaron niveles altos de confiabilidad siendo factible su aplicación en esta investigación.

3.3.1.3. Recolección de datos.

Para iniciar esta parte el día 13 de diciembre del 2019 se entregó un oficio, vía mesa de partes, al director del Hospital de Contingencia de Tingo María solicitando la autorización para la ejecución de recolección de datos en el servicio de Medicina de esta institución (Anexo 6), siendo el pedido autorizado verbalmente hasta que se regularicen los trámites administrativos, siendo la autorización emitida el 27 de diciembre del 2019.

Posteriormente se tuvo una reunión de coordinación de con la jefa de enfermeras del servicio de Medicina para explicarle el propósito de la investigación y solicitar que brinde las facilidades necesarias para la aplicación de las encuestas, siendo esta aceptada sin mayores inconvenientes; posteriormente se tramitó la logística necesaria para el trabajo de campo recolectándose los materiales y contratando a dos colaboradores para que apliquen los instrumentos a quienes se les capacitó durante los días 15, 16, y 17 de diciembre del 2019 en todos los criterios metodológicos a considerar en la aplicación de los instrumentos de medición.

Y a pesar de donde no tener la autorización escrita el 20 de diciembre del 2019 se inició la fase de recolección de datos, este día los encuestadores debidamente identificados con un fotocheck ingresaron al servicio de Medicina y previa coordinación con el personal del servicio empezaron a aplicar los instrumentos en los pacientes que firmaron el consentimiento informado, aplicándose los instrumentos en un tiempo de 15 minutos por cada paciente en estudio, encuestándose a 10 pacientes en promedio por día hasta completar la muestra planificada inicialmente, dando por finalizada esta fase el 7 de enero del 2020.

3.3.2. Para la presentación de datos.

- a) **Control de datos:** Este proceso se realizó verificando individualmente que todos los instrumentos que se aplicaron en el trabajo de campo estuvieron llenados totalmente, no depurándose ninguna encuesta.
- b) **Codificación de datos:** Se efectuó construyendo la base de datos del informe (Anexo 8) donde se codificaron todas las respuestas brindadas por los pacientes en los instrumentos.
- c) **Procesamiento de los datos:** Estadísticamente los resultados de este estudio se procesaron con el SPSS 24.0.
- d) **Presentación de datos:** Los resultados recolectada y procesado en este estudio fueron presentados en tablas académicas siguiendo las directivas especificadas en la normativa Vancouver.

3.3.2.1. Para el análisis e interpretación de datos.

- a) **Análisis descriptivo:** Las variables de estudio fueron descritas aplicando medidas categóricas de frecuencias y porcentajes.
- b) **Análisis inferencial:** El proceso de comprobación de hipótesis se realizó siguiendo los pasos metódicos y secuenciales de la significancia siendo la relación de variables evaluada con la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman considerando el margen de error estadístico $p < 0,05$ para aceptar hipótesis de investigación, realizándose este análisis con el SPSS 24.0.

3.3.3. Aspectos éticos.

En la ejecución de este trabajo de investigación se cumplieron con los preceptos y normativas éticas que avalan la realización de estudios en el ámbito sanitario basándose esencialmente en la solicitud y firma del consentimiento informado que fue requerido a cada paciente, siendo este documento firmado por la totalidad de pacientes participantes del

estudio y cumpliéndose también con la ejecución de estos principios bioéticos:

- **Beneficencia:** En la ejecución de este estudio se buscó promover el bienestar de cada uno de los pacientes estudiados porque los resultados que se muestran en el presente informe de tesis pueden ser utilizados como línea de base para la estandarización de protocolos asistenciales de atención sanitaria que promuevan la aplicación del cuidado humanizado en el ambiente clínico y hospitalario.
- **No maleficencia:** En el desarrollo del presente estudio no se causó ninguna afectación física o emocional en las personas hospitalizadas participantes de la investigación.
- **Autonomía:** Se respetó la decisión personal de cada paciente de participar o no de la ejecución del estudio mediante la aplicación del documento de consentimiento informado.
- **Justicia:** Se brindó un trato equitativo, íntegro e imparcial a cada uno de los pacientes que formaron parte de la aplicación de los instrumentos de estudio.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos.

Tabla 1. Distribución según características sociodemográficas de pacientes del servicio de Medicina, Hospital de Contingencia Tingo María 2019. (n = 112).

Características sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Edad en años		
Joven (18 a 29)	15	13,4
Adulto (30 a 59)	67	59,8
Adulto mayor (más de 60)	30	26,8
Género:		
Masculino	59	43,7
Femenino	63	56,3
Procedencia.		
Urbana	65	58,0
Urbano marginal	15	13,4
Rural	32	28,6

Fuente: Base de datos informe de tesis (Anexo 8).

La tabla muestra la distribución porcentual de las características demográficas de los pacientes hospitalizados, mostrándose que, respecto a la edad, predominaron porcentualmente los pacientes adultos con 59,8% (67); seguido de 26,8% (30) que fueron adultos(as) mayores y 13,4% (15) fueron jóvenes.

También se halló que predominaron los pacientes del género femenino con 56,3% (63) y procedentes de zonas urbanas de la ciudad de Tingo María con 58,0% (65).

Tabla 2. Distribución según las características sociales de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019. (n = 112).

Características sociales	Frecuencia	Porcentaje (%)
Grado de escolaridad		
Sin estudios	3	2,7
Primaria incompleta	7	6,3
Primaria completa	9	8,0
Secundaria incompleta	25	22,3
Secundaria completa	40	35,7
Superior incompleta	13	11,6
Superior completa	15	13,4
Tenencia de Seguro Integral de Salud (SIS).		
Si	101	90,2
No	11	39,8

Fuente: Base de datos informe de tesis (Anexo 8).

Al analizar la distribución porcentual según características sociales de los pacientes hospitalizados, se encontró que estadísticamente prevalecieron los pacientes que tuvieron estudios secundarios completos con 35,7% (40) y los que tuvieron secundaria incompleta con 22,3% (25); predominando también un 90,2% (101) de pacientes que tuvieron SIS.

Tabla 3. Distribución según dimensiones del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019 (n = 112).

Dimensiones cuidado humanizado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Dimensión fenomenológica.		
Alto	11	9,8
Medio	54	48,2
Bajo	47	42,0
Dimensión física.		
Alto	20	17,9
Medio	60	53,5
Bajo	32	28,6
Dimensión emocional		
Alto	13	11,6
Medio	56	50,0
Bajo	43	38,4
Dimensión ética		
Alto	18	16,1
Medio	58	51,8
Bajo	36	32,1
Dimensión interpersonal		
Alto	16	14,3
Medio	62	55,3
Bajo	34	30,4

Base de datos informe de tesis (Anexo 8).

Al evaluar las dimensiones nivel de cuidado humanizado de Enfermería se identificó que 48,2% (54) de pacientes percibieron un nivel medio de cuidado humanizado en la dimensión fenomenológica; 53,5% (60) consideraron que las enfermeras brindan un cuidado humanizado medio en el área física; asimismo 50,0% (56) expresaron que las enfermeras proporcionaron un cuidado humanizado medio en el componente emocional.

En esta misma línea se halló que 51,8% (58) de pacientes valoraron un nivel medio de cuidado humanizado de Enfermería en la dimensión ética, y 55,3% (62) consideraron que los profesionales de Enfermería proporcionaron un cuidado humanizado medio en el área interpersonal.

Tabla 4. Distribución del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019 (n = 112).

Cuidado humanizado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	16	14,3
Medio	59	52,7
Bajo	37	33,0
Total	112	100,0

Fuente: Base de datos (Anexo 8).

Al analizar la distribución del cuidado humanizado que proporciona el profesional de Enfermería a las personas hospitalizadas en estudio se identificó que, en general, un porcentaje mayoritario de 52,7% (59) de pacientes consideraron que las enfermeras brindan un nivel medio de cuidado humanizado, seguido de 33,0% (37) que percibieron un nivel bajo de cuidado humanizado de Enfermería; y en menor distribución porcentual, 14,3% (16) señalaron que los enfermeros tienen un nivel alto de aplicación del cuidado humano en el trato que brindan a las personas hospitalizadas en el área de Medicina de esta entidad hospitalaria.

Tabla 5. Satisfacción de los pacientes con el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019 (n = 112).

Satisfacción de los pacientes	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	14	12,5
Medianamente satisfecho	64	57,1
Insatisfecho	34	30,4
Total	112	100,0

Fuente: Base de datos (Anexo 8).

Al valorar categóricamente la satisfacción de los pacientes con el cuidado humanizado de Enfermería en el servicio de Medicina de esta entidad hospitalaria se encontró que 57,1% (64) de pacientes encuestados estuvieron medianamente satisfechos(as) con el cuidado humanizado de Enfermería, 30,4% (34) se percibieron insatisfechos(as) con la atención brindada en su estancia hospitalaria; y solo 12,5% (14) se mostraron satisfechos con la atención humanizada proporcionada por los enfermeros(as) asistenciales en el servicio de Medicina.

4.2. Contraste y prueba de hipótesis.

Tabla 6, Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión fenomenológica y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019.

Cuidado Humanizado Dimensión Fenomenológica	Satisfacción del paciente						Total	Rho de Spearman	P valor	
	Satisfecho		Medianam. satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Alto	8	7,1	3	2,7	0	0,0	11	9,8	0,379	0,000
Medio	6	5,4	39	34,8	9	8,0	54	48,2		
Bajo	0	0,0	22	19,6	25	22,4	47	42,0		
TOTAL	14	12,5	64	57,1	34	30,4	112	100,0		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Al analizar la relación entre el cuidado humanizado de Enfermería en la dimensión fenomenológica y la satisfacción de los pacientes, los hallazgos de la prueba estadística aplicada con el coeficiente de correlación de Spearman evidenciaron un valor $p = 0,000$ que demuestra que existe correlación significativa entre estas variables, viabilizando el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepte la hipótesis de estudio.

Asimismo, el coeficiente de Spearman de 0,379 evidencia que existe una baja correlación directa y positiva entre el cuidado fenomenológico de Enfermería y la satisfacción de los pacientes; evidenciando que cuando mejora el nivel de cuidados humanizados de Enfermería en el área fenomenológica disminuye la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

Tabla 7. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión física y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019

Cuidado Humanizado	Satisfacción del paciente						Total	Rho de Spearman	P valor
	Satisfecho		Medianam. satisfecho		Insatisfecho				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Dimensión Física									
Alto	11	9,7	9	8,0	0	0,0	20	17,9	
Medio	3	2,8	43	38,4	14	12,5	60	53,5	0,589
Bajo	0	0,0	12	10,7	20	17,9	32	28,6	0,000
TOTAL	14	12,5	64	57,1	34	30,4	112	100,0	

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Analizando inferencialmente la relación que se manifiesta entre el cuidado humanizado de Enfermería en la dimensión física y la satisfacción del paciente, los reportes del contraste de hipótesis mostraron un valor $p = 0,000$ que demuestra la presencia de relación estadística entre las variables de análisis y conllevando a la aceptación de la hipótesis planteada en esta dimensión.

Del mismo modo, los resultados del coeficiente de Spearman mostraron un valor de 0,589 que evidencia una moderada correlación directa y positiva entre el cuidado humanizado de Enfermería en la dimensión física y la satisfacción percibida por los pacientes; que demuestra que a medida que aumenta el nivel de cuidado humanizado de Enfermería se incrementa la satisfacción de las personas hospitalizadas; y análogamente, cuando disminuyen el nivel de cuidado de Enfermería se reducen los niveles de satisfacción del paciente.

Tabla 8. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión emocional y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019

Cuidado Humanizado	Satisfacción del paciente						Total	Rho de Spearman	P valor	
	Satisfecho		Medianam. satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Alto	9	8,0	4	3,6	0	0,0	13	11,6	0,617	0,000.
Medio	5	4,5	41	36,6	10	8,9	56	50,0		
Bajo	0	0,0	19	16,9	24	21,5	43	38,4		
TOTAL	14	12,5	64	57,1	34	30,4	112	100,0		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Respecto al análisis inferencial de la relación que se manifiesta entre el cuidado humanizado de Enfermería en el área emocional y la satisfacción expresada por los pacientes los resultados de la comprobación de hipótesis estadísticas mostraron un valor $p = 0,000$; que demuestra la presencia de relación significativa entre estas variables; viabilizando la hipótesis formulada inicialmente en esta dimensión.

Y en esta línea, el valor de correlación de Spearman mostró un valor de 0,617 que demuestra la presencia de una moderada correlación directa y directa entre el cuidado humanizado de Enfermería en el área emocional y la satisfacción expresada por los pacientes; demostrando que los grados de satisfacción de la persona hospitalizada se incrementa cuando mejoran los cuidados de Enfermería; y en contraste, cuando la satisfacción de los pacientes disminuye se reduce también el nivel de cuidado humano de Enfermería en el área emocional.

Tabla 9. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión ética y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019

Cuidado Humanizado	Satisfacción del paciente						Total	Rho de Spearman	P valor
	Satisfecho		Medianam. satisfecho		Insatisfecho				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Dimensión Ética									
Alto	10	8,9	8	7,2	0	0,0	18	16,1	
Medio	4	3,6	42	37,4	12	10,8	58	51,8	0,504
Bajo	0	0,0	14	12,5	22	19,6	36	32,1	0,000
TOTAL	14	12,5	64	57,1	34	30,4	112	100,0	

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Analizando inferencialmente la relación entre el cuidado humanizado de Enfermería en el componente ético y la satisfacción percibida por los pacientes, los reportes de la prueba estadística de hipótesis evidenciaron un valor $p = 0,000$; que evidencia la relación que se manifiesta entre estas variables, confirmándose la aceptación de la hipótesis planteada en esta dimensión.

Y los resultados del procesamiento de datos arrojaron una Rho de Spearman de 0,504 que estadísticamente demuestra la presencia de una moderada asociación directa y positiva entre la variable cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina, corroborándose que a medida que se incrementa la calidad del cuidado de Enfermería se incrementa también la satisfacción que expresan los pacientes con el cuidado de Enfermería en el ámbito asistencial.

Tabla 10. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019

Cuidado Humanizado	Satisfacción del paciente						Total	Rho de Spearman	P Valor	
	Satisfecho		Medianam. satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Alto	11	9,8	5	4,5	0	0,0	16	14,3	0,704	0,000
Medio	3	2,7	48	42,8	11	9,8	62	55,3		
Bajo	0	0,0	11	9,8	23	20,6	34	30,4		
TOTAL	14	12,5	64	57,1	34	30,4	112	100,0		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Valorando inferencialmente la relación que se presenta entre el cuidado humanizado de Enfermería en el área interpersonal y la satisfacción expresada por las personas hospitalizadas; el análisis de la prueba de hipótesis arrojó un p valor = 0,000, demostrando que estadísticamente estas variables se relacionan de forma significativa; viabilizando el rechazo de la Ho y que se acepte la hipótesis formulada en esta área de análisis.

Del mismo modo, los resultados de la Rho de Spearman mostraron un valor de 0,704 que demuestra que existe una alta correlación directa y directa entre el cuidado humanizado de Enfermería en el área interpersonal y los niveles de satisfacción expresados por los pacientes en estudio; evidenciándose que los niveles de complacencia de las personas hospitalizadas varían según el nivel de cuidado humanizado otorgado por el profesional de Enfermería en el área interpersonal.

Tabla 11. Relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019

Cuidado Humanizado	Satisfacción del paciente						Total	Rho de Spearman	P Valor	
	Satisfecho		Medianam. satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Alto	9	8,0	7	6,3	0	0,0	16	14,3	0,532	0,000
Medio	5	4,5	41	36,6	13	11,6	59	52,7		
Bajo	0	0,0	16	14,2	21	18,8	37	33,0		
TOTAL	14	12,5	64	57,1	34	30,4	112	100,0		

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Analizando la relación que se manifiesta entre el cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción expresada por los pacientes, los resultados del proceso de comprobación de hipótesis evidenciaron un p valor = 0,000 que cumple con los criterios para establecer que existe relación significativa entre las variables de análisis, viabilizándose la aceptación de la hipótesis de estudio.

En esta perspectiva, los resultados del coeficiente de Spearman mostraron un valor de 0,532 que corrobora la existencia de una moderada correlación directa y directa entre el cuidado humanizado de Enfermería y los niveles de satisfacción expresados por los pacientes participantes del estudio, identificándose que una aplicación alta del cuidado humanizado de Enfermería se asoció con niveles altos de satisfacción del paciente; y en contraste, niveles bajos de aplicación del cuidado humanizado se relacionaron con una mayor tasa de insatisfacción de los pacientes.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de resultados.

La idea de realizar esta tesis emergió de la idea propuesta por Campiño et al⁵ quienes en su estudio señalaron que el cuidado humanizado de Enfermería es un aspecto importante para dar una atención de calidad en el ámbito hospitalario, pues está compuesto por un conjunto de intervenciones transpersonales y subjetivas que priorizan la búsqueda del bienestar en el cuidado humano de Enfermería para lograr la complacencia de las personas hospitalizadas.

Considerando lo expuesto, y apreciándose indicios de esta problemática en el área de análisis, en esta tesis se propuso determinar la relación entre el cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en los ambientes del servicio de Medicina del Hospital de Tingo María, cuya aplicación del componente metodológico, el procesamiento de datos recolectados en el trabajo de campo y el contraste de hipótesis con el coeficiente de Spearman (Rho Sp.) permitieron establecer que existe una moderada correlación directa y significativa entre estas variables [Rho Sp. = 0,532; p = 0,000]; demostrándose la certeza de la hipótesis formulada en este estudio.

En cuanto a la valoración por dimensiones de análisis; se evidenció que la atención humanizada de Enfermería en las dimensiones fenomenológica, física, emocional, ética e interpersonal se relacionaron significativamente con la satisfacción de las personas hospitalizadas; corroborándose que a medida que mejoran los cuidados humanizados de Enfermería se incrementa el nivel de satisfacción de los pacientes, y cuando disminuye la calidad del cuidado humanizado de Enfermería se reducen los niveles de complacencia de las personas hospitalizadas mostrándose insatisfechos con la atención brindada en el contexto nosocomial.

Estos resultados se fundamentan en los principios formulados por Jean Watson en su modelo teórico del cuidado humanizado donde señala que el cuidado con enfoque humanístico es primordial para conseguir que las personas hospitalizadas alcancen un mayor nivel de armonización entre el cuerpo, alma y mente, basándose en la aplicación de cuidados transpersonales que cubran las necesidades psicosociales de los pacientes ayudándoles a recuperar su estado de salud y se encuentren satisfechos con cuidado enfermero en el ámbito hospitalario.

En esta misma línea, los resultados presentados en nuestro estudio son semejantes a los preceptos establecidos en el modelo teórico de confirmación – desconfirmación de expectativas aplicado a la Enfermería asistencial que establece que la satisfacción es un indicador asistencial de valoración de la calidad de los cuidados sanitarios que surge del producto de la comparación que las personas realizan respecto a las expectativas que tienen de los cuidados humanizados de Enfermería y la atención real recibida, señalando que los niveles de satisfacción se incrementan cuando el cuidado recibido es superior a lo que se había pensado en la fase previa a la hospitalización; y disminuyen cuando la atención recibida es inferior a las expectativas que los pacientes se trazan previamente; siendo esto ampliamente demostrado en los resultados de esta tesis.

Siguiendo esta tendencia, los resultados de este estudio son análogos a los reportados por Amed et al¹⁸ quienes en su trabajo investigación también encontraron asociación entre las variables de análisis, haciendo evidente que la mayoría de personas hospitalizadas tienden a valorar la atención humanizada de Enfermería como de nivel medio y sentirse medianamente satisfechos con su atención, demostrando que aún hay aspectos por mejorar en el cuidado asistencial para conseguir una mayor satisfacción de los pacientes, como también se reafirma en los resultados de este informe de tesis.

Monje et al²⁶ coincidieron en afirmar que el cuidado humanizado de Enfermería repercute de modo importante en la satisfacción de los

pacientes hospitalizados, manifestando que mientras mayor compromiso muestren los profesionales de Enfermería en atender las necesidades físicas, espirituales y sociales de los pacientes más satisfechos se sentirán estos con los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería, que también se identificó en esta investigación.

De la misma forma Puch et al¹⁹ concordaron en señalar que la valoración que los pacientes realizan del cuidado humanizado en la atención de Enfermería influye en sus niveles de satisfacción señalando que mientras mayor compromiso muestren las enfermeras en cuidar el aspecto humano del paciente mejorará el nivel de complacencia de las personas hospitalizadas, y en contraste, la falta de empatía, asertividad y deshumanización en el cuidado de los pacientes contribuyen a que estos estén descontentos con la atención de Enfermería, tal como ha sido mostrado en los resultados del presente informe.

Ordoñez y Paredes²⁷ coincidieron en establecer que la aplicación de preceptos morales, éticos y humanísticos en la atención humanizada de Enfermería contribuye a mejorar la satisfacción de los pacientes con la calidad de cuidados brindados en los ambientes de hospitalización, señalando que la comunicación asertiva, simpatía, empatía y respeto en el cuidado del paciente considerando las dimensiones fenomenológica, física, ética, emocional e interpersonal influyen para que las personas hospitalizadas se sientan complacidas con la atención proporcionada en el ámbito nosocomial.

Esto también es resaltado por López²⁸ quien concluyó que una inadecuada aplicación del enfoque humanístico en el cuidado de Enfermería es un aspecto que influye para que los pacientes estén descontentos con la atención recibida en los ambientes hospitalarios donde los profesionales de Enfermería son los encargados directos de cubrir los requerimientos de los pacientes pero que muchas veces no lo realizan por dedicarse a las actividades de tratamiento como también se presentan en nuestros resultados.

Por su parte, Lozano et al¹⁶ coincidieron en señalar que un porcentaje predominante de personas hospitalizadas consideran que las enfermeras proporcionan un nivel regular de cuidado humanizado resaltando que en las actividades que realizan en los ambientes hospitalarios no les permiten efectuar intervenciones que cubran las necesidades subjetivas de los pacientes predisponiendo para que estos se muestren medianamente insatisfechos con la atención de Enfermería que se proporciona en las entidades hospitalarias.

En contraste, Acosta y García²⁰ encontraron reportes que son opuestos a los mostrados en este informe de tesis pues en su trabajo de investigación no hallaron relación significativa entre las variables de análisis, señalando que la satisfacción de los pacientes se encuentra condicionada por la presencia de otros factores propios del ambiente hospitalario que confluyen para que haya una alta tasa de insatisfacción en las pacientes hospitalizados no pudiendo ello solo ser atribuido a los cuidados de Enfermería porque en la atención en las entidades sanitarias debe ser integral.

En resumen, se considera que hay pruebas suficientes para afirmar que el cuidado humanizado de Enfermería tiene un rol preponderante en la satisfacción de las personas hospitalizadas; sin embargo, el hecho de que el 57,1% de ellos se encuentren descontentos con la atención humanizada de Enfermería evidencia que hay aspectos por mejorar en la prestación de servicios de salud siendo trascendental que las enfermeras sigan capacitándose y se empoderen en dar un cuidado humanizado de calidad a los pacientes que están bajo su cuidado para que repercuta favorablemente en sus niveles de satisfacción con los cuidados enfermeros en el periodo de hospitalización.

En este sentido se resalta que las fortalezas de este estudio se basaron en la aplicación de criterios definidos de rigor metodológico para seleccionar una muestra de pacientes estadísticamente representativa de la población de estudio quienes fueron encuestados con instrumentos que cumplieron con niveles aceptables de validez y confiabilidad

estadística para una adecuada medición de las variables, que dan consistencia y credibilidad a los hallazgos mostrados cualitativamente en este trabajo de tesis.

En cuanto a las limitaciones del estudio se reconoce que se presentaron algunas falencias en la selección de los pacientes por el limitado tiempo proporcionado para la aplicación de los instrumentos y la presencia de algunos distractores propios del ambiente hospitalario que dificultaban que los pacientes contesten con propiedad las preguntas de los cuestionarios incrementando el riesgo de sesgos en el recojo de información que fue subsanado oportunamente, en cuanto al nivel de inferencialización de los hallazgos de esta investigación se menciona que estos son validados únicamente para la muestra analizada en este informe investigativo.

Por ende, se concluye resaltando la importancia de seguir analizando esta problemática en las entidades hospitalarias realizando investigaciones con temas afines como la influencia del cuidado humanizado de Enfermería en la recuperación del paciente entre otras variables que sigan abordando nuestra línea investigativa.

Finalmente se concluye recalando que es indispensable que en los ambientes de hospitalización de las entidades sanitarias se realicen evaluaciones periódicas continuas de las actividades que realizan los profesionales de Enfermería en el cuidado y atención humanizado de las personas hospitalizadas para proponer estrategias e implementar protocolos asistenciales encaminadas a promover la aplicación del enfoque ético humanístico como medio para optimizar los niveles de satisfacción de los pacientes respecto a la atención proporcionada en la unidades hospitalarias de nuestro país,.

CONCLUSIONES

Existe moderada correlación directa y significativa entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María [Rho Sp. = 0,532; p = 0,000]; aceptándose la hipótesis planteada en este informe de tesis.

Respecto a las características generales de los pacientes, predominaron los pacientes adultos, del género femenino, procedentes de zonas urbanas, con estudios secundarios completos y que tienen SIS.

Se identificó baja correlación directa y significativa entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión fenomenológica y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina [Rho Sp. = 0,379; p = 0,000]; permitiendo que en esta dimensión se acepte la hipótesis de estudio.

Se halló moderada correlación directa y significativa entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión física y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina [Rho Sp. = 0,589; p = 0,000]; viabilizando la aceptación de la hipótesis de investigación.

Se encontró moderada correlación directa y significativa entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión emocional y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina [Rho Sp. = 0,617; p = 0,000]; conllevando que en esta dimensión se acepte la hipótesis de estudio.

Se evidenció moderada correlación directa y significativa entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión ética y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina [Rho Sp. = 0,504; p = 0,000]; permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.

Y se encontró alta correlación directa y significativa entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión

emocional y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina [Rho Sp. = 0,704; p = 0,000]; conllevando que en esta dimensión se acepte la hipótesis de estudio.

RECOMENDACIONES

A la comunidad científica de la UDH.

- Continuar realizando estudios sobre el cuidado humanizado de Enfermería en los diferentes hospitales de la región Huánuco para identificar similitudes y discrepancias con nuestros resultados y proponer estrategias que mejoren la satisfacción de las personas hospitalizadas.
- Realizar investigaciones analíticas que evalúen los factores que influyen en la aplicación del cuidado humanizado de Enfermería en los ambientes hospitalarios.

Al director del Hospital de Contingencia de Tingo María.

- Dar a conocer los hallazgos presentados en este estudio a los profesionales de Enfermería para que participen en la implementación de medidas de fortalecimiento de la calidad de cuidado humanizado de Enfermería para conseguir la satisfacción de los pacientes.
- Brindar facilidades a los estudiantes, tesistas e investigadores para que continúen evaluando la calidad del cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes en los diferentes servicios de la institución para conocer mejor sobre esta problemática y plantear las medidas pertinentes.
- Implementar buzones de sugerencias en todos los servicios de esta institución donde los pacientes opinen sobre los cuidados de Enfermería y ayuden a mejorar la calidad de atención asistencial en esta entidad hospitalaria.

A la jefatura de Enfermería del Hospital de Contingencia Tingo María.

- Implementar programas de mejora del cuidado humano de Enfermería en la atención física y emocional de las personas hospitalizadas para garantizar su completa satisfacción durante el tiempo de hospitalización.
- Capacitar a los profesionales de Enfermería que laboran en el hospital

sobre temas relacionados al cuidado humanizado de los pacientes para mejorar la calidad de atención que se proporciona en el ámbito asistencial y los niveles de satisfacción de los pacientes.

A la enfermera jefe de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María

- Promover y supervisar que las enfermeras que laboran en este servicio apliquen la atención humanizada en el cuidado de los pacientes hospitalizados, cubriendo sus necesidades para que estén complacidos con la atención brindada en esta entidad nosocomial.
- Implementar la estrategia de “atención humanizada en el paciente” donde se promueva la práctica del cuidado humanizado de Enfermería en la atención asistencial, involucrándose en el compromiso de brindar una atención que mejore la satisfacción de los pacientes.
- Implementar protocolos de atención asistencial donde se promueva el cuidado humano de Enfermería en el área fenomenológica, física, ética, emocional e interpersonal para aplicar cuidados que garanticen una mayor satisfacción en las personas hospitalizadas.
- Capacitar a los profesionales de Enfermería para que prioricen la aplicación de los cuidados humanizados en la atención de los pacientes para la satisfacción de sus necesidades físicas y biopsicosociales en su estancia hospitalaria.

A los(as) enfermeros(as) del Hospital de Contingencia Tingo María.

- Brindar una atención humanizada a las personas hospitalizadas en esta institución para aplicar valores morales, éticos y humanísticos en la atención asistencial para mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes con los cuidados proporcionados en el ambiente hospitalario.
- Asistir a cursos y programas de capacitación institucional donde se analice la importancia del cuidado humanizado de Enfermería en el cuidado asistencial de los pacientes hospitalizados para participen en el desarrollo de medidas que mejoren la calidad de atención hospitalaria.

- Aplicar el enfoque humanizado en la atención de las personas que están bajo su cuidado, dándoles un trato cordial que permita valorar sus ideas, emociones y sentimientos para otorgar una atención de calidad en los ambientes de hospitalización y mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes hospitalizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet] 2014. [Consultado 2019 diciembre 1]; 22(3): 454 – 460. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>
2. Bautista R. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Hospital MINSA II-1 Ilo 2019. [Internet] Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/774>
3. Blázquez M, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev. Med UV. [Internet] 2014. [Consultado 2019 diciembre 1]; 14(1): 14 – 19. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_antteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
4. Camino K, Hañari V. Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia - Observación del H.R.H.D. - Arequipa 2017. [Internet] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2429>
5. Campiño S, Duque P, Cardozo V. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. Universidad y Salud. [Internet] 2019. [Consultado 2019 diciembre 1]; 21(3): 215 – 225. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3854>
6. Romero E, Contreras I, Moncada A. Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. Revista Hacia la Promoción de la Salud. [Internet] 2016. [Consultado 2019 diciembre 1];

21(1): 26 – 36. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/3091/309146733003.pdf>

7. Echevarría S. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. Rev. Cuidado y Salud [Internet] 2017. [Consultado 2019 diciembre 1]; 3(1): 239 – 248. Disponible en:
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacionsalud/article/download/4644/5307/>
8. Angarita A. El acompañamiento por enfermería en la atención del trabajo de parto y parto: Una revisión narrativa de la literatura. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá. [Internet] 2018. [Consultado 2019 diciembre 1]; 5(2): 323 – 344. Disponible en:
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/346>
9. Sernaque L. Cuidados humanizados que brinda la enfermera a los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. [Internet] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3128>
10. Orozco S, Vija M. Deshumanización en la atención de enfermería hacia los pacientes en los servicios hospitalarios. [Internet] Colombia: Universidad de Santo Tomás; 2018. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10415/Vijamar%C3%ADa2018.pdf>
11. Huamán M, Huamán M, Munayco C. Cuidado humanizado de Enfermería en pacientes en estado de agonía en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo María Auxiliadora. [Internet] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3948>
12. Coveñas D. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según

percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2. [Internet] Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>

13. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. Cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019 Jun [Consultado 2019 diciembre 1]; 38(2): 153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es
14. Murillo J, Bellido, Huamani P, Gamica G, Munares O, Del Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An Fac Med. [Internet]. 2019 [Consultado 2019 diciembre 1]; 80(3): 288 – 297. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n3/a03v80n3.pdf>
15. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. [Internet] 2019. [Consultado 2019 diciembre 1]; 36(4): 658 – 663. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4299/3463>
16. Lozano S, Palomino H, Verde L. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3675>
17. Capcha Y, Rojas L, Pardo K. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el Servicio de Gastroenterología en un hospital público, abril - diciembre 2018. [Internet] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/4387>

18. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Ciencia y Cuidado*. [Internet] 2019. [Consultado 2019 diciembre 1]; 16(2): 108 – 119. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
19. Puch G, Uicab G, Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc*. [Internet] 2016. [Consultado 2019 diciembre 1]; 24(2): 123 – 128. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161
20. 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. [Internet] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3149>
21. Zúñiga R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. [Internet] Perú: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8788>
22. Alarcón B, Tako J, Vallejos O. Calidad del cuidado que brinda la enfermera según teoría de Peplau y satisfacción percibida por los pacientes. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/5129>
23. Beltrán O. Cuando las enfermeras están ausentes. *Index Enferm*. [Internet] 2010. [Consultado 2019 diciembre 1]; 19(4): 240 – 244. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300002&lng=es

24. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet] Lima: MINSA; 2011. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
25. Monge C. Percepción del cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente del tópico de Medicina del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, noviembre 2019. [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porras; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7282>
26. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc. enferm. [Internet] 2018. [Consultado 2019 diciembre 1]; 24(1): 5. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es
27. Ordoñez R, Paredes A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente, Hospital Regional Docente. [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13127>
28. López A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8662>
29. Casimiro Z. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/329>.
30. Yáñez M, Vargas I. Cuidado humanizado en pacientes con limitación del

esfuerzo terapéutico en cuidados intensivos: desafíos para Enfermería. Pers. Bioét. [Internet]. 2018 June [Consultado 2019 diciembre 1]; 22(1): 56-75. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-31222018000100056&lng=en

31. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Rev. Ciencia y Enfermería. [Internet] 2011 [Consultado 2019 diciembre 1]; 17(3): 11-22. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
32. Niño R. Percepción del paciente sobre el cuidado enfermero. Una evaluación desde los postulados de J. Watson. servicio de medicina, Hospital II-1 MINSA. Lambayeque [Internet] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1777>
33. Marzo J, Martínez V, Ramos J, Peiró J. La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. Psicothema. [Internet] 2002 [Consultado 2019 diciembre 1]; 14(4): 765 – 770. Disponible en: <https://www.psicothema.com/pdf/796.pdf>
34. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica. [Internet] 2000 [Consultado 2019 diciembre 1]; 114(3): 26 – 33. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
35. Gallardo M, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enferm. glob. [Internet]. 2014 Oct [Consultado 2019 diciembre 1]; 13(36): 353 – 363. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es
36. Guevara B, Evies A., Rengifo J, Salas B, Manrique D, Palacio C. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. Enferm. glob. [Internet]. 2014 Ene [Consultado 2019 diciembre 12]; 13(

33): 318-327. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016&lng=es

37. Valentín E, Pacheco M. Cuidado de enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario, servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. [Internet] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12126?show=full>
38. Díaz M, Mori S, Renjifo S. Cuidado humanizado del profesional de enfermería según la percepción del paciente hospitalizado en el Servicio de Ginecobstetricia de un hospital del Callao [Internet] Lima: Universidad Peruana Unión; 2017. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/815?show=full>
39. Espinosa A, Enríquez C, Leiva F, López M, Castañeda L. Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado de Enfermería. Ciencia y Enfermería. [Internet] 2015. [Consultado 2019 diciembre 1]; 21(2): 39 – 49. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art_05.pdf
40. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Acta Paul. Enferm. [Internet] 2007. [Consultado 2019 diciembre 1]; 20(4). Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/ape/a/jBBKWkbnB97tbbKd5bLTVms/?lang=es>
41. Gutiérrez D, Lázaro E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. Acc Cietna para el cuidado de la salud [Internet] 2019. [Consultado 2019 diciembre 1]; 6(2): 68 – 84. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258>
42. Rodríguez R, Varón M, Guerra As, Fernández V, Lorenzini E. Enfoque fenomenológico del cuidado humano en estudiantes de enfermería. Salus [Internet]. 2015 Ago. [Consultado 2019 diciembre]; 19(2): 5 - 10.

Disponible en:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382015000200003&lng=es

43. Expósito M, Villarreal E, Palmet M, Borja J, Segura I, Sánchez F. La fenomenología, un método para el estudio del cuidado humanizado. *Revista Cubana Enferm.* [Internet] 2019. [Consultado 2019 diciembre 1]; 35(1). Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2333/433>
44. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Rev. Enferm Herediana.* [Internet] 2016. [Consultado 2019 diciembre 1]; 9(2): 127 – 136. Disponible en:
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
45. Almendre Y. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por el profesional de Enfermería, Hospital Apoyo Yunguyo. [Internet] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017. [Consultado 2019 diciembre 4] Disponible en:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4000>
46. González A, Gutiérrez A. Apoyo emocional de la enfermera y depresión en el paciente hemodializado - Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2015. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7683>
47. Fuentes M, Laura A, Valencia T. Apoyo emocional del enfermero al paciente hemodializado en el Hospital Cayetano Heredia. [Internet] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/7208>
48. García L. La ética del cuidado y su aplicación en la profesión enfermera. *Acta Bioethica* [Internet] 2015 [Consultado 2019 diciembre 1]; 21 (2): 311-

317. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v21n2/art17.pdf>
49. Rodríguez T, Rodríguez A. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev. Cubana Enfermer. [Internet]. 2018 Sep. [Consultado 2019 diciembre 1]; 34(3): e2430. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000300017&lng=es
50. Cordero E, García J, Romero G, Flores L, Trejo J. Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2019 [Consultado 2019 diciembre 1]; 27(2): 89 – 96. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192e.pdf>
51. Arenas A. Calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal del paciente hospitalizado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Rev. Per Obst Enf [Internet]. 2011. [Consultado 2019 diciembre 1]; 7(2): 69 – 81. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/662>
52. Delgado J. Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente en el Servicio de Cirugía Pediátrica HNERM. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6869>
53. Ministerio de Salud. Guía técnica para la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] Lima: MINSA; 2012 [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
54. Valls M, Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2018 Dic [Consultado 2019 diciembre 1]; 41(3): 309 – 320. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309&lng=es

55. Delgado T. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. [Internet] México: Universidad Autónoma de Puebla; 2018. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
56. Díaz L. Satisfacción del cuidado de Enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. [Consultado 2019 diciembre 1] Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11726>
57. Salinas J, González H. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Psicología para América Latina, [Internet]. 2006 [Consultado 2019 diciembre 1]; (8) Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014&lng=pt&tlng=es
58. Vizcaíno A, Vizcaíno V, Fregoso J. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario. [Internet]. 2019 [Consultado 2019 diciembre 1]; 18(1): 27 – 36. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
59. Bautista L, Parra E, Arias K, Parada K, Ascanio K, Villamarín M et al. Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3° y 4° nivel de atención [Internet]. 2015 [Consultado 2019 diciembre 1]; 12(1): 105 – 118. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/331>
60. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla. Aquichán. [Internet]. 2015 [Consultado 2019 diciembre 1]; 15(3): 413 – 425. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del estudio: “CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA TINGO MARÍA 2019”.						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores Variable independiente: Cuidado humanizado de Enfermería			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escal a medic ión
¿Qué relación existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia a Tingo María 2019?	Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019.	<p>Hi: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Tingo María 2019.</p> <p>Ho: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital de Tingo María 2019.</p>	Cuidado humanizado de Enfermería General	<p>Alto 67 a 84 pts</p> <p>Medio 48 a 66 pts</p> <p>Bajo 28 a 47 pts</p>	<ol style="list-style-type: none"> Las0 enfermeras lo saludan cordialmente y le brindan un trato amable en el servicio. Las enfermeras le llaman por su nombre cuando le brindan los cuidados de Enfermería Las enfermeras respetan sus sentimientos y estado de ánimo cuando le atienden. Las enfermeras elogian los esfuerzos que usted realiza por curarse y recuperar su estado de salud 	Ordinal

<p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión fenomenológica y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?</p>	<p>Objetivos Específicos Identificar la relación que existe entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión fenomenológica y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.</p>	<p>Hipótesis Específicas Hi1: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión fenomenológica se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina. Ho1: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión fenomenológica no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.</p>	<p>Fenomenológica</p>	<p>Alto 13 a 15 pts Medio 9 a 12 pts Bajo 5 a 8 pts</p>	<p>5. Las enfermeras emplean un tono de voz adecuado cuando se dirigen a usted</p>	
<p>¿Cuál es la relación que se establece entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión física y la</p>	<p>Analizar la relación que se establece entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión física y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina</p>	<p>Hi2: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión física se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina. Ho2: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión física no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.</p>	<p>Física</p>	<p>Alto 13 a 15 pts Medio 9 a 12 pts Bajo 5 a 8 pts</p>	<p>6. Las enfermeras le proporcionan un entorno seguro y agradable 7. Las enfermeras le atienden en el cuidado de sus necesidades fisiológicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal) 8. Las enfermeras verifican que tenga al alcance de la mano</p>	

satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?					<p>todo lo que necesita para sentirse bien</p> <p>9. Las enfermeras se preocupan de que su ambiente esté limpio y ordenado.</p> <p>10. Las enfermeras le brindan el tratamiento médico y los cuidados que necesita?</p>	
¿Cuál es la relación que se presenta entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión emocional y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?	Conocer la relación que se presenta entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión emocional y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.	<p>Hi3: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión emocional se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.</p> <p>Ho3: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión emocional no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.</p>	Emocional	<p>Alto 15 a 18 pts</p> <p>Medio 11 a 14 pts</p> <p>Bajo 6 a 10 pts</p>	<p>11. Las enfermeras le brindan apoyo emocional</p> <p>12. Las enfermeras le transmiten confianza y tranquilidad cuando le atienden</p> <p>13. Las enfermeras le transmiten alegría cuando le atienden</p> <p>14. Las enfermeras le brindan apoyo y seguridad moral</p> <p>15. Las enfermeras le preguntan cómo se siente durante su hospitalización.</p> <p>16. Las enfermeras se acercan y conversan contigo cuando te ven triste</p>	

<p>¿Cuál es la relación que se manifiesta entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión ética y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina?</p>	<p>Evaluar la relación que se manifiesta entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión ética y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina</p>	<p>Hi4: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión ética se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.</p> <p>Ho4: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión ética no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina</p>	<p>Ética</p>	<p>Alto 15 a 18 puntos</p> <p>Medio 11 a 14 pts</p> <p>Bajo 6 a 10 puntos</p>	<p>17. Las enfermeras respetan tus valores y creencias religiosas.</p> <p>18. Las enfermeras respetan tus costumbres</p> <p>19. Las enfermeras les brindan atención en el momento oportuno</p> <p>20. Las enfermeras respetan tu privacidad e intimidad.</p> <p>21. Las enfermeras le brindan un cuidado integral</p> <p>22. Las enfermeras tratan a todos los pacientes hospitalizados por igual</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción</p>	<p>Establecer la relación entre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina</p>	<p>Hi5: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.</p> <p>Ho5: El cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal no se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina.</p>	<p>Interpersonal</p>	<p>Alto 15 a 18 pts</p> <p>Medio 11 a 14 pts</p> <p>Bajo 6 a 10 pts</p>	<p>23. Las enfermeras dedican tiempo para conversar con usted</p> <p>24. Las enfermeras escuchan atentamente cuando les hablan</p> <p>25. Las enfermeras le informan sobre la evolución de su estado de salud</p> <p>26. Las enfermeras le muestran comprensión cuando les atienden</p>

de los pacientes del servicio de Medicina?					<p>27. Las enfermeras atienden sus dudas e interrogantes cuando les atienden</p> <p>28. Las enfermeras le explican los procedimientos que realizan</p>	
Variable independiente: Satisfacción del paciente						
			Satisfacción del Paciente	<p>Satisfecho 12 – 16 p.tos.</p> <p>Medianamente satisfecho 6– 11ptos</p> <p>Insatisfecho 0 – 5 ptos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tiempo que espera desde que pidió la ayuda de Enfermería y el momento en el que le brindó la atención fue adecuado. 2. Antes de brindarle la atención la enfermera se presentó ante usted dando sus nombres y apellidos.. 3. Los(as) enfermeros(as) se dirigen a usted llamándole por su nombre y apellido sin utilizar apodos o alias 	Ordinal

					<p>4. El ambiente donde estas hospitalizado(a) se mantiene limpio y ordenado.</p> <p>5. Los(as) enfermeros(as) respetan tu privacidad e intimidad cuando te atienden</p> <p>6. Los(as) enfermeros(as) me han tratado bien desde el momento en que me internaron</p> <p>7. La enfermera le explicó con palabras sencillas cuál es su problema de salud y los resultados de sus análisis respectivos.</p> <p>8. Los(as) enfermeros(as) tienen interés por conocer las necesidad e inquietudes de los pacientes sobre su estado de salud</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>9. Los(as) enfermeros(as) le proporcionan un trato y respetuoso a usted y los integrantes de su familia.</p> <p>10. Los(as) enfermeros(as) respetas su hábitos, costumbres, creencias, decisiones en el cuidado de salud..</p> <p>11. Los(as) enfermeros(as) le informan sobre el horario y las indicaciones de los medicamentos administrados.</p> <p>12. Los(as) enfermeros(as) se lavan las manos antes y después de brindarle atención</p> <p>13. Los(as) enfermeros(as) utilizó equipos de protección</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>personal., antes de brindarle los cuidados y realizar los procedimientos respectivos</p> <p>14. Los(as) enfermeros(as) controlan las funciones vitales todos los días desde que estas hospitalizado(a).</p> <p>15. Los(as) enfermeros(as) muestran seguridad y destreza cuando realizan las intervenciones y medidas estratégicas</p> <p>16. Los(as) enfermeros(as) se preocupa por su salud en su estancia hospitalaria</p>
Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferencial	
Según intervención	Población:	Técnicas: Entrevista y encuesta	Se aplicaron los principios	Estadística descriptiva:	

Observación	158 pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María	Instrumentos: Guía de entrevista de características generales Cuestionario de cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería Cuestionario de condiciones de salud	deontológicos de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía aplicando el consentimiento información	Se hizo con medidas descriptivas de frecuencias y proporciones. Estadística inferencial: Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación entre las variables de estudio con un p valor<0.05..
Según planificación Prospectivo.				
Según número de mediciones Transversal				
Según número de variables: Analítico				
Nivel del estudio Relacional				
Diseño del estudio Correlacional				
<p>Donde: $n_1 =$ Pacientes de Medicina. $Ox =$ Cuid</p>				

<p>ado humanizado de Enfermería</p> <p>Oy = Satis facción del paciente</p> <p>r =Relación entre variables</p>				
---	--	--	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TÍTULO: “Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019.”

INSTRUCCIONES. Este cuestionario busca conocer las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en este servicio por lo que a continuación se te realizarán algunas preguntas que deberás contestar según lo que consideres conveniente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. **¿Cuántos años tiene Ud.?**

_____ Años

2. **¿Cuál es su género?:**

a) Masculino ()

b) Femenino ()

3. **¿Cuál es su lugar de procedencia?:**

a) Urbana ()

b) Rural ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. **¿Cuál es su grado de escolaridad?**

a) Sin estudios ()

b) Primaria incompleta ()

c) Primaria completa ()

d) Secundaria incompleta ()

e) Secundaria completa ()

f) Superior incompleta ()

g) Superior completa ()

5. **¿Tiene usted seguro integral de salud (SIS)?**

a) Si ()

b) No ()

**ESCALA DE CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA
EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TÍTULO: “Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019”

INSTRUCCIONES. Esta escala se aplica buscando conocer la percepción de los pacientes de Medicina de esta institución respecto al cuidado humanizado de Enfermería por lo que continuación se le presenta unos enunciados que deberás leer detenidamente marcando en el casillero que creas conveniente, agradezco tu colaboración.

N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
I.	CUIDADOS FENOMENOLÓGICO			
1	Los(as) enfermeros(as) le dan un saludo cordial y están identificadas al entrar al servicio.			
2	Los(as) enfermeros(as) lo llaman por su nombre cuando le brindan los cuidados de Enfermería			
3	Los(as) enfermeros(as) utilizan un tono de voz adecuado cuando conversan con usted.			
4	Los(as) enfermeros(as) respetan sus hábitos culturales y creencias cuando le brindan los cuidados de Enfermería			
5	Los(as) enfermeros(as) respetan su estado de ánimo cuando lo atienden			
6	Los(as) enfermeros(as) le transmiten seguridad y confianza cuando los atienden.			
7	Los(as) enfermeros(as) elogian tus esfuerzos para recuperar su estado de salud.			
8	Los(as) enfermeros(as) lo tratan con respeto, cortesía y amabilidad cuando lo atienden			

9	Siente usted que los profesionales de Enfermería lo excluyen por su condición social o cultural.			
10	Los(as) enfermeros(as) le brindan apoyo durante su hospitalización			
II.	CUIDADO CIENTÍFICO			
11	Los(as) enfermeros(as) le informan sobre su enfermedad.			
12	Las enfermeras responden de manera clara y precisa las preguntas que usted les realiza respecto a su estado de salud.			
13	Las enfermeras le informan a usted y sus familiares sobre los cuidados brindados y el tratamiento de su enfermedad.			
14	Las enfermeras se aseguran de que usted comprenda las explicaciones que le ha brindado respecto a su estado de salud y los cuidados brindados durante su hospitalización			
15	Las enfermeras lo ayudan a planificar la atención y cuidados que debe realizar en su hogar cuando sea dado de alta			
III.	CUIDADO INTERPERSONAL			
16	Los(as) enfermeros(as) escuchan con atención cuando conversan contigo.			
17	Los(as) enfermeros(as) te miran a los ojos cuando conversan contigo.			
18	Los(as) enfermeros(as) preguntan cómo esta durante su hospitalización.			
19	Los(as) enfermeros(as) acuden cuando necesitas cuidados			
20	Los(as) enfermeros(as) dialogan con usted sobre lo que hacía antes de ser hospitalizado			
21	Las enfermeras le informan todos los días sobre la evolución de su salud			

22	Las enfermeras respetan sus sentimientos y comprenden cuando usted necesita estar solo(a).			
IV.	CUIDADO FÍSICO			
23	Los(as) enfermeros(as) se preocupan por su salud.			
24	Los(as) enfermeros(as) le brindan los cuidados respectivos cuando lo requiere			
25	Los(as) enfermeros(as) respetan su privacidad			
26	Los(as) enfermeros(as) le proporcionan medidas que alivia el dolor cuando usted lo necesita			
27	Las enfermeras verifican que usted tenga lo necesario para sentirse bien.			
28	Las enfermeras le sugieren ideas y actividades recreativas que usted puede realizar para que sentirse más cómodo(a) durante su hospitalización			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

TITULO “Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019.”

INSTRUCCIONES: Este cuestionario se encuentra estructurado para conocer la satisfacción de los pacientes con el cuidado que brindan los enfermeros y enfermeras en el servicio de Medicina de esta institución presentándose a continuación algunos enunciados que deberás leer detenidamente y responder marcando el casillero que consideres pertinente según el trato que has recibido durante tu estancia en el hospital agradezco tu colaboración.

N°	ENUNCIADOS	SI	NO
1.	El tiempo que espera desde que pidió la ayuda de Enfermería y el momento en el que le brindó la atención fue adecuado		
2.	Antes de brindarle la atención la enfermera se presentó ante usted dando sus nombres y apellidos.		
3.	Los(as) enfermeros(as) se dirigen a usted llamándole por su nombre y apellido sin utilizar apodosos o alias		
4.	El ambiente donde estas hospitalizado(a) se mantiene limpio y ordenado.		
5.	Los(as) enfermeros(as) respetan tu privacidad e intimidad cuando te atienden		
6.	Los(as) enfermeros(as) me han tratado bien desde el momento en que me internaron		
7.	Los(as) enfermeros(as) le explican con términos sencillos que problema de salud es el que presentas		
8.	Los(as) enfermeros(as) tienen interés por conocer las necesidad e inquietudes de los pacientes sobre su estado de salud		
9.	Los(as) enfermeros(as) le proporcionan un trato y respetuoso a usted y los integrantes de su familia.		
10.	Los(as) enfermeros(as) respetas su hábitos, costumbres, creencias, decisiones en el cuidado de salud.		

ANEXO 3
INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS
GENERALES

TÍTULO: “Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019.”

INSTRUCCIONES. Este cuestionario busca conocer las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en este servicio por lo que a continuación se te realizarán algunas preguntas que deberás contestar según lo que consideres conveniente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Qué edad tienes?

_____ Años

2. ¿Cuál es su género?:

a) Masculino ()

b) Femenino ()

3. ¿Cuál es su lugar de procedencia?:

a) Urbana ()

b) Urbano marginal ()

c) Rural ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. ¿Cuál es su religión?

a) Católica ()

b) Evangélica ()

c) Otras religiones ()

5. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

a) Sin estudios ()

b) Primaria incompleta ()

c) Primaria completa ()

d) Secundaria incompleta ()

e) Secundaria completa ()

f) Superior incompleta ()

g) Superior completa ()

6. ¿Tiene usted seguro integral de salud (SIS)?

a) Si ()

b) No ()

CUESTIONARIO DE CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TÍTULO: “Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019”

INSTRUCCIONES. Esta escala se aplica buscando conocer la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina de esta institución respecto al cuidado humanizado de Enfermería por lo que continuación se le presenta algunos enunciados relacionados a este aspecto que deberás leer detenidamente marcando en el casillero que creas conveniente, agradezco tu colaboración.

N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
I.	DIMENSIÓN FENOMENOLÓGICA			
1	Las enfermeras lo saludan cordialmente y le brindan un trato amable en el servicio.			
2	Las enfermeras le llaman por su nombre cuando le brindan la atención de Enfermería			
3	Los(as) enfermeros(as) respetan su estado de ánimo y sentimientos cuando lo atienden			
4	Los(as) enfermeros(as) elogian sus esfuerzos para recuperar su estado de salud			
5	Los(as) enfermeros(as) utilizan una tonalidad de voz adecuada cuando hablan contigo			
II.	DIMENSIÓN FÍSICA			
6	Los(as) enfermeros(as) le proporcionan un entorno seguro y agradable			
7	Los(as) enfermeros(as) se preocupan por satisfacer sus necesidades fisiológicas y emocionales			

8	Las enfermeras verifican que lo que necesite esté al alcance de su mano para que se sienta bien.			
9	Las enfermeras se preocupan de que su ambiente esté limpio y ordenado.			
10	Los(as) enfermeros(as) proporcionan la terapéutica médica y los cuidados que necesita			
III.	DIMENSIÓN EMOCIONAL			
11	Las enfermeras le brindan apoyo emocional			
12	Las enfermeras le transmiten confianza y tranquilidad cuando le atienden			
13	Las enfermeras le transmiten alegría cuando le atienden			
14	Las enfermeras le brindan apoyo y seguridad moral			
15	Las enfermeras pregunta por sus sentimientos y estado de salud durante su periodo de hospitalización.			
16	Las enfermeras se acercan y conversan contigo cuando te ven triste			
IV.	DIMENSIÓN ÉTICA			
17	Las enfermeras respetan tus valores y creencias religiosas.			
18	Las enfermeras respetan tus costumbres			
19	Las enfermeras les brindan atención en el momento oportuno			
20	Las enfermeras respetan tu privacidad e intimidad.			
21	Las enfermeras le brindan un cuidado integral			
22	Las enfermeras tratan a todos los pacientes hospitalizados por igual			

V.	DIMENSIÓN INTERPERSONAL			
23	Las enfermeras dedican tiempo para conversar con usted			
24	Las enfermeras escuchan atentamente cuando les hablan			
25	Las enfermeras le informan sobre la evolución de su estado de salud			
26	Las enfermeras le muestran comprensión cuando les atienden			
27	Las enfermeras atienden sus dudas e interrogantes cuando les atienden			
28	Las enfermeras le explican los procedimientos que realizan			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

TITULO “Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019.”

INSTRUCCIONES: Este cuestionario se encuentra estructurado para conocer la satisfacción de los pacientes con el cuidado que brindan los enfermeros y enfermeras en el servicio de Medicina de esta institución presentándose a continuación algunos enunciados que deberás leer detenidamente y responder marcando el casillero que consideres pertinente según el trato que has recibido durante tu estancia en el hospital agradezco tu colaboración.

N°	ENUNCIADOS	SI	NO
1.	El tiempo que espera desde que pidió la ayuda de Enfermería y el momento en el que le brindó la atención fue adecuado.		
2.	Antes de brindarle la atención la enfermera se presentó ante usted dando sus nombres y apellidos..		
3.	Los(as) enfermeros(as) se dirigen a usted llamándole por su nombre y apellido sin utilizar apodos o alias		
4.	El ambiente donde estas hospitalizado(a) se mantiene limpio y ordenado.		
5.	Los(as) enfermeros(as) respetan tu privacidad e intimidad cuando te atienden		
6.	Los(as) enfermeros(as) me han tratado bien desde el momento en que me internaron		
7.	La enfermera le explicó con palabras sencillas cuál es su problema de salud y los resultados de sus análisis respectivos.		
8.	Los(as) enfermeros(as) tienen interés por conocer las necesidad e inquietudes de los pacientes sobre su estado de salud		
9.	Los(as) enfermeros(as) le proporcionan un trato y respetuoso a usted y los integrantes de su familia.		
10.	Los(as) enfermeros(as) respetas su hábitos, costumbres, creencias, decisiones en el cuidado de salud..		
11.	Los(as) enfermeros(as) le informan sobre el horario y las indicaciones de los medicamentos administrados.		
12.	Los(as) enfermeros(as) se lavan las manos antes y después de brindarle atención		
13.	Los(as) enfermeros(as) utilizó equipos de protección personal., antes de brindarle los cuidados y realizar los procedimientos respectivos		

14.	Los(as) enfermeros(as) controlan las funciones vitales todos los días desde que estas hospitalizado(a).		
15.	Los(as) enfermeros(as) muestran seguridad y destreza cuando realizan las intervenciones y medidas estratégicas		
16.	Los(as) enfermeros(as) se preocupa por su salud en su estancia hospitalaria		

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

“Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia Tingo María 2019”
- **Responsables de la investigación.**

Judith Chacón Gargate
- **Introducción / Propósito**

Establecer la relación que se manifiesta entre el cuidado de Enfermería y la satisfacción de los pacientes usuarios de esta institución para el establecimiento de medidas que mejoren la calidad de cuidado asistencial
- **Participación**

Se consideran como participantes a los pacientes del servicio de medicina del Hospital de Contingencia Tingo María.
- **Procedimientos**

Se solicitará la firma de este documento y luego se aplicará un cuestionario de cuidado humanizado y una escala de satisfacción del paciente.
- **Riesgos / incomodidades**

No se habrá ninguna consecuencia negativa para usted durante su participación en la investigación.
- **Beneficios**

Tendrá derecho a ser informado sobre los resultados del estudio.
- **Alternativas**

Participar en esta encuesta es absolutamente voluntario.
- **Compensación.**

No se le dará ninguna contribución o apoyo económico por participar del estudio.
- **Confidencialidad de la información**

Se garantiza la confidencialidad en el manejo de la información que brindes en esta investigación.
- **Problemas o preguntas**

Comunicase al Cel. 929268850.

- **Consentimiento / Participación voluntaria.**

Por medio del presente documento otorgo el consentimiento para participar voluntariamente de la aplicación de instrumentos de esta investigación y comprendo que tengo el derecho de retirarme del mismo sin que me afecte de ninguna manera.

Firma del paciente

N° DNI:

Firma de la tesista

N° DNI:

Huánuco, ... del mes de.....del 2019

ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria del Carmen Nuñez Panduro
de profesión Lic. Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de
Docente UDH - Enfermera Asistente HTM

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Judith Janeth Chacón Gargate**, con DNI 23007091, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada”.

“CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA DE TINGO MARÍA 2019

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: “Guía de entrevista de características generales”	[] Aplicable después de corregir [<input checked="" type="checkbox"/>] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: “Escala de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería”	[] Aplicable después de corregir [<input checked="" type="checkbox"/>] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: “Cuestionario de satisfacción del paciente”	[] Aplicable después de corregir [<input checked="" type="checkbox"/>] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr./Mg/Lic.: Maria del Carmen Nuñez Panduro
DNI: 22964166
Especialidad: Gestión Pública

Maria Del C. Nuñez Panduro
 LIC. ENFERMERIA
 CEP 44857 RNE 6671

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rogelio León Tangoa

de profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de enfermero Asistencial.

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Judith Janeth Chacón Gargate**, con DNI 23007091, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada".

"CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA DE TINGO MARÍA 2019

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Guía de entrevista de características generales"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería"	[/] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de satisfacción del paciente"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr./Mg/Lic.: Rogelio León Tangoa

DNI: 72474720

Especialidad: Emergencias y Desastres

HOSPITAL TINGO MARÍA

Rogelio León Tangoa
LIC. EN ENFERMERÍA
C.P. 62997

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Violeta Michelle García Chavez
 de profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Asistencial

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Judith Janeth Chacón Gargate**, con DNI 23007091, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada”.

“CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA DE TINGO MARÍA 2019

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Guía de entrevista de características generales"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de satisfacción del paciente"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr./Mg/Lic.: Violeta Michelle García Chavez
DNI: 43461149
Especialidad: Centro Quirúrgico



Lic. Enl. Violeta Michelle García Chavez

Firma y sello del juez/experto



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Joel Acosta Malpartida

de profesión Enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de Asistencial

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Judith Janeth Chacón Gargate**, con DNI 23007091, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada".

"CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA DE TINGO MARÍA 2019

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

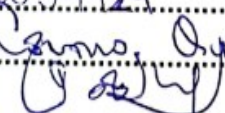
Instrumento N° 1: "Guía de entrevista de características generales"	[] Aplicable después de corregir [x] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería"	[] Aplicable después de corregir [x] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de satisfacción del paciente"	[] Aplicable después de corregir [x] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr./Mg/Lic.: Joel Acosta Malpartida

DNI: 40554429

Especialidad: Cirujano Quirúrgico


Lic. Joel Acosta Malpartida
ENFERMERO QUIRÚRGICO
 C.S.P. 45208 - ENF. 1998
 Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julia Jasminda Trinidad Pazos

de profesión Lic. En Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Judith Janeth Chacón Gargate**, con DNI 23007091, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada".

"CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA DE TINGO MARÍA 2019

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Guía de entrevista de características generales"	[] Aplicable después de corregir [x] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería"	[] Aplicable después de corregir [x] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de satisfacción del paciente"	[] Aplicable después de corregir [x] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr./Mg/Lic.: Julia Jasminda Trinidad Pazos

DNI: 22815058

Especialidad: Emergencia y desastre

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Llofre del Aguila Olaguez

de profesión Lic Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Asistencial

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Judith Janeth Chacón Gargate**, con DNI 23007091, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada".

"CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA DE TINGO MARÍA 2019

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


Instrumento N° 1: "Guía de entrevista de características generales"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de satisfacción del paciente"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr./Mg/Lic.: Del Aguila Olaguez Llofre

DNI: 22521748

Especialidad: Emergencias y Desastres


Firma y sello del juez/experto
Lc. E. Llofre del Aguila Olaguez
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRE
CEP. 38326 - RNE. 020734

ANEXO 6

DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CARGO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Huánuco, 13 de Diciembre del 2019

OFICIO N° 129-2019-D/EAP-ENF-UDH

Señora:

Lic. Enf. Liz Magally Calero Martinez

DIRECTORA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA TINGO MARÍA

Presente:

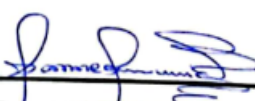
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez hacerle de su conocimiento, que la alumna **CHACON GARGATE, Judith Janeth** de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación Titulado "**CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA TINGO MARIA 2019**" por lo que solicitó autorización del campo de estudio para aplicar el instrumento de recolección de datos de informe final de tesis ya que tendrá como muestra de estudio a los pacientes del hospital de contingencia de Tingo María.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, les agradezco anticipadamente reiterándoles las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,




Dra. AMALIA LEIVA YARO

COORDINADORA EAP. ENFERMERIA

ANEXO 7
DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
Unidad Ejecutora 401 – Hospital Tingo María



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Tingo María, 27 de Diciembre del 2019.

CARTA N.º. 24 -2019-GRH-DRSH/HTM-UADI

Sra.

CHACON GARGATE Judith Janeth

Presente.-

ASUNTO: Autorización para Proyecto de Investigación.

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo, en relación al proveído N° 20-2019-GRH-DRSH-HTM-UESA, la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital de Tingo María, da la **AUTORIZACIÓN** para realizar el Proyecto de Investigación Titulado "**CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA TINGO MARIA – 2019**".

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Atentamente,

VMGC/RMHP/ychn

c.c. Archivo

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO
HOSPITAL TINGO MARÍA
C. E. E. P. N.º 66934
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

ANEXO 8 BASE DE DATOS

N°	ANEXO 02: CUESTIONARIO DE CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA																												ANEXO 3 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE																					
	FENOMENOLÓGICA					FÍSICA					EMOCIONAL						ÉTICA						INTERPERSONAL						ÚNICA																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16						
1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0						
2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1			
3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	
4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	
5	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0		
6	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0		
7	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	
8	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	
9	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0		
10	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
11	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1
12	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	
13	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
14	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
15	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
16	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
17	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
18	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1
19	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0

20	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0				
21	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1			
22	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0				
23	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1				
24	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0				
25	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0				
26	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1				
27	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0				
28	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1				
29	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1		
30	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1			
31	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0		
32	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0		
33	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0		
34	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	
35	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0		
36	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	
37	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	
38	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0		
39	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	
40	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	
41	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	
42	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	
43	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
44	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	
45	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	
46	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
47	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0

48	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0			
49	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1				
50	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0			
51	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0			
52	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1			
53	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1		
54	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1				
55	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0		
56	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	
57	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0		
58	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	
59	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0		
60	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	
61	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	
62	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1		
63	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0
64	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	
65	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1		
66	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	
67	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1		
68	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	
69	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0		
70	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1		
71	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	
72	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1
73	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0
74	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	
75	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0

76	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1							
77	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0							
78	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1								
79	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1						
80	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1					
81	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0					
82	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0				
83	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0				
84	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	3	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1			
85	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0			
86	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1			
87	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1			
88	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0			
89	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1			
90	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0			
91	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0		
92	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0		
93	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1		
94	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1		
95	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0		
96	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	
97	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	
98	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0		
99	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	3	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0		
100	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1		
101	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1
102	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	
103	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	

ANEXO 9
CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA**, asesor(a) del PA **ENFERMERIA** y designado(a) mediante documento: **Resolución N° 115 - 2019 - D-FCS-UDH** de la estudiante **CHACON GARGATE, JUDITH JANETH** de la investigación titulada "**CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA TINGO MARIA 2019**".

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **17%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 18 de octubre del 2022

SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA

45831156