



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SALUD
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA



**CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN
DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN
JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:
CATY LIZET HANCCO YANA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN SALUD
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

CATY LIZET HANCCO YANA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

MAGISTER EN SALUD

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

APROBADA POR:

PRESIDENTE

:

Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

PRIMER MIEMBRO

:

Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Msc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ

ASESOR DE TESIS

:

Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: SALUD PÚBLICA - P42



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0162-2025-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 13 de junio del 2025

VISTOS:

El expediente N° 14743 presentado por el (la) Bachiller: **CATY LIZET HANCCO YANA** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller: **CATY LIZET HANCCO YANA** con número de DNI 43583005 con número de matrícula 1320127028 ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024.** para optar el GRADO de: **MAGISTER EN SALUD** Mención: **SALUD PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN;**

Que, mediante Resolución N°793-2024 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N°1642-2024-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) Titulada: : **CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024.** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **SALUD PÚBLICA - P42;**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN.**

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000170 de fecha: 06 de junio de 2025 se nombra jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico;*

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), **TITULADO: CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024.** del (la) Bach: **CATY LIZET HANCCO YANA**, para optar el GRADO de: **MAGISTER EN SALUD** Mención: **SALUD PÚBLICA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - **NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente** : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**
- Primer miembro** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATA CORA**
- Segundo miembro** : **MSc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ**
- Asesor** : **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**

ARTÍCULO TERCERO. - **PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- Fecha** : **Miércoles, 18 de junio del 2025**
- Hora** : **4:00 p.m..**
- Lugar** : **Aula N°310 EPG-UANCV-JULIACA**

ARTÍCULO CUARTO. - el Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución. Regístrese, comuníquese y archívese.

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01642-2024-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 15 de octubre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-011866 de fecha 20 de Setiembre de 2024, el (la) Bach. CATY LIZET HANCCO YANA, con DNI N° 43583005, código de matrícula N° 1320127028, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); INFORME N° 00650-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 09 de octubre de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°2024-011866 el (la) Bach. CATY LIZET HANCCO YANA, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024. Línea de investigación SALUD PÚBLICA - P42, para optar el GRADO de MAGISTER EN SALUD, mención: SALUD PÚBLICA.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión FAVORABLE al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según INFORME N° 00650-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, titulado: CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024. presentado por el (la) Bach. CATY LIZET HANCCO YANA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como ASESOR al (a) Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADODr. Leopoldo Wenceslao Condoni Cari
DIRECTOR (e)

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0793-2024-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 04 de Julio de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-7479 de fecha 18 de junio de 2024, el (la) Bach. CATY LIZET HANCCO YANA, con DNI N° 43583005, código de matrícula N° 1320127028, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; INFORME N° 0099-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 03 de julio de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-7479 el (la) Bach. CATY LIZET HANCCO YANA, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024**. Línea de investigación SALUD PÚBLICA-P42, para optar el GRADO de MAGISTER EN SALUD con mención en: **SALUD PÚBLICA**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según INFORME N° 0099-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024**. presentado por el (la) Bach. CATY LIZET HANCCO YANA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Coronado Corti
DIRECTOR (e)



CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	CATY LIZET HANCCO YANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43583005
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-5082-6433
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01309221
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4145-7030
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	ELIZABETH VARGAS ONOFRE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29216323
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6401-9470
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02405808
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8164-4833



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02064784
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3688-7419
Datos de investigación	
Línea de investigación	SALUD PÚBLICA - P42
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI País: Perú Departamento: Melgar Provincia: Ayaviri Distrito: Ayaviri -14.87448, -70.59520 https://maps.app.goo.gl/FESHM37SsKqnmX6M6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 – Junio 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00 Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01



UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 ESCUELA DE POSTGRADO
[Signature]
 Dr. Mamiro Amílcar Bolaños Calderón
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACIÓN - EPG

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CATY LIZET HANCCO YANA, identificado con DNI
Nro. 43583005 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN SALUD MENCIÓN: SALUD PÚBLICA,

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024

Asesorado por: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 23 de Julio del 2025_


Firma del Asesor (Obligatoria)


FIRMA (Obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A Dios por darme salud y por permitirme vivir una vida llena de aventuras y retos que me hacen fuerte, ante todo.

A mi querido esposo Julio Edward y mis adorados hijos Alejandra y Cristopher, que son mi más grande motivación de crecimiento y fortaleza, por quienes siento el orgullo y el amor más grande de la vida.

A mis padres Salustiano y Margarita, mis hermanas Dany y Doris, por estar presentes en cada logro de mi vida, haciéndome sentir orgullosa de la gran familia que tengo.



AGRADECIMIENTO

A esta casa de estudios que me permitió escalar una etapa en mi crecimiento profesional.

A las Autoridades del Hospital San Juan de Dios de Ayaviri por permitirme realizar el estudio en los usuarios hospitalizados.

A mi Asesora Dra. Sandra Alejandra Fernández Macedo, quien muy amablemente me brindó las pautas necesarias que se necesitan para poder cumplir satisfactoriamente este proceso.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE DE CONTENIDOS v

ÍNDICE DE TABLAS viii

INDICE DE FIGURAS x

RESUMEN xii

ABSTRACT xiii

INTRODUCCIÓNxiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Análisis de la Problemática Situacional. 1

1.2. Formulación Del Problema. 3

1.2.1. Problema General..... 3

1.2.2. Problemas específicos..... 3

1.3. Justificación Del Problema. 4

1.4. Objetivos De La Investigación. 5

1.4.1. Objetivo General..... 5

1.4.2. Objetivos Específicos. 5

1.5. Hipótesis de la Investigación. 6

1.5.1. Hipótesis General. 6

1.5.2. Hipótesis Específicas..... 6

1.6. Variables e Indicadores. 6

1.6.1. Variables..... 6

1.6.2. Operacionalización de Variables. 7



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación 8

2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional 8

2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional..... 9

2.1.3. Antecedentes a Nivel Regional..... 10

2.2. Bases teóricas 12

2.2.1. Cuidado Humanizado 12

2.2.2. Satisfacción del Paciente..... 20

2.3. Marco Conceptual..... 23

2.3.1. Cuidado humanizado 23

2.3.2. Enfermera(o)..... 23

2.3.3. Paciente 23

2.3.4. Satisfacción 23

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación..... 24

3.2. Método de la Investigación. 24

3.3. Tipo de Investigación..... 24

3.4. Nivel de Investigación..... 25

3.5. Diseño de la Investigación..... 25

3.6. Población Y Muestra..... 25

3.6.1. Población..... 25

3.6.2. Muestra..... 26

3.7. Técnicas E Instrumentos De Investigación..... 26



3.7.1. Técnicas.....	26
3.8. Validez y Confiabilidad de la Investigación.....	27
3.8.1. Validez.....	27
3.8.2. Confiabilidad.....	28
3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis.....	28

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los Resultados.....	29
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	73
4.3. Discusión.....	74
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS.....	79
ANEXOS.....	85
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	86
ANEXO 2. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.....	88
ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	92
ANEXO 4. FICHAS DE VALIDEZ DE LA INVESTIGACIÓN.....	94
ANEXO 5. FICHAS DE EVIDENCIA DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	95



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Operacionalización de Variables	7
TABLA 2	Baremos de la Variable Satisfacción	27
TABLA 3	Fiabilidad de Cuestionario de Cuidado Humanizado.....	28
TABLA 4	Fiabilidad de Cuestionario Satisfacción.....	28
TABLA 5	Respeto del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	30
TABLA 6	Solidaridad del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	33
TABLA 7	Ecuanimidad del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	36
TABLA 8	Sensibilidad del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	39
TABLA 9	Sentimientos del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	42
TABLA 10	Empatía del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	45
TABLA 11	Comunicación del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024.	48



TABLA 12 Confianza del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	51
TABLA 13 Conocimientos del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en El Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024.	54
TABLA 14 Habilidades del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	57
TABLA 15 Cualidades del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024.	60
TABLA 16 Privacidad del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	63
TABLA 17 Seguridad del Profesional de Enfermería Asociado de la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	66
TABLA 18 Confort del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024.	69
TABLA 19 Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	72



INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Respeto del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024..... 31

FIGURA 2 Solidaridad del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024 34

FIGURA 3 Ecuanimidad del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024 37

FIGURA 4 Sensibilidad del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024 40

FIGURA 5 Sentimientos del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan De Dios Ayaviri 2024 43

FIGURA 6 Empatía del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024..... 46

FIGURA 7 Comunicación del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024 49

FIGURA 8 Confianza del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024 52



FIGURA 9	Conocimientos del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	55
FIGURA 10	Habilidades del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	58
FIGURA 11	Cualidades del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	61
FIGURA 13	Seguridad del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	67
FIGURA 14	Confort del Profesional de Enfermería Asociado a la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	70
FIGURA 15	Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024	72



RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como **objetivo** determinar la relación del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería con la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024, bajo el enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, utilizando el **método** hipotético deductivo, de tipo básico, se ha utilizado la técnica de la encuesta bajo dos instrumentos denominados cuestionarios; cuidado humanizado y satisfacción del usuario, la muestra fue de 178 pacientes hospitalizados, los datos fueron procesados sometiéndose al software SPSS 27, se utilizó la prueba estadística inferencial Chi cuadrado, obteniéndose los grados de libertad y nivel de significancia. Los **resultados** muestran de que hay una relación significativa entre el cuidado humanizado y satisfacción del paciente, con respecto a la Dimensión Fenomenológica, Solidaridad Siempre 31.6% (NS=0,043) y Sensibilidad Casi Siempre 37,6% (NS=0.007) se relacionaron significativamente con el tipo de satisfacción Satisfecho, así mismo en la dimensión Interacción; Empatía Casi Siempre 31,6% (NS= 0,007), y Comunicación Casi Siempre 33,1% (NS=0,000) muestran la relación significativa indicando que los pacientes fueron satisfechos, respecto a la dimensión Científica; Habilidades Casi siempre 28,7% (NS=0,028) y Cualidades Casi Siempre 33,7% (NS=0,017), se relacionan significativamente, dando el tipo de satisfacción Satisfecho al paciente y finalmente en Necesidades Humanas; los indicadores de Seguridad Casi Siempre 35,4% (NS=0,001) y Confort Casi Siempre 31, 6% (NS=0,041), tuvieron relación significativa con el tipo de satisfacción Satisfecho. Se **concluye** que frente al cuidado humanizado que brindan los profesionales de Enfermería los pacientes se encuentran Satisfechos con un 52,8% seguido de Muy satisfechos con 29.8%, algo Satisfechos en un 52.8%.

Palabras Claves: Cuidado Humanizado, Enfermería, Satisfacción, Paciente.



ABSTRACT

The research study had the **objective** of determining the relationship between Humanized Nursing Care and Patient Satisfaction at the San Juan de Dios Ayaviri Hospital in 2024, using a quantitative, correlational, non-experimental design and the basic hypothetical-deductive **method**. A survey technique was used with two instruments called questionnaires. humanized care and user satisfaction. The sample consisted of 178 hospitalized patients. The data were processed using SPSS 27 software, and the Chi-square inferential statistical test was used to obtain the degrees of freedom and level of significance. The **results** show that there is a significant relationship between humanized care and patient satisfaction with respect to the Phenomenological Dimension, Solidarity Always 31.6% (NS=0.043) and Sensitivity Almost Always 37.6% (NS=0.007) were significantly related to the type of satisfaction Satisfied, Likewise, in the Interaction dimension, Empathy Almost Always 31.6% (NS=0.007) and Communication Almost Always 33.1% (NS=0.000) show a significant relationship, indicating that patients were satisfied with regard to the Scientific dimension; Skills Almost Always 28.7% (NS=0.028) and Qualities Almost Always 33.7% (NS=0.017) were significantly related, giving the patient a Satisfied level of satisfaction. Finally, in Human Needs, the indicators of Safety Almost Always 35.4% (NS=0.001) and Comfort Almost Always 31.6% (NS=0.041) were significantly related to the type of satisfaction Satisfied. It is **concluded** that, in view of the humanized care provided by nursing professionals, patients are Satisfied at 52.8%,

Keywords: Humanized Care, Nursing, Satisfaction, Patient.



INTRODUCCIÓN

El personal de enfermería es quien determina las necesidades y expectativas de los pacientes, es uno de los más implicados en garantizar su satisfacción. Por ello, la calidad de los cuidados prestados es crucial y decisiva, y debe caracterizarse por una atención rápida, individualizada y humanizada. La salud y los cuidados se consideran los servicios más demandados a escala mundial.

El profesional de enfermería es considerado la columna vertebral del sistema de salud, depende de sus cuidados los resultados de recuperación del paciente, en un establecimiento de salud de nivel II como es el Hospital San Juan de Dios de Ayaviri brindan sus cuidados las 24 horas del día, el cuidado óptimo debe ser con enfoque holístico.

Es necesario precisar que se tiene una brecha de recursos humanos de profesionales de enfermería alta a nivel de todo el Perú, situación que no favorece al cuidado óptimo que corresponde al paciente, es una realidad innegable los retos y problemas que enfrenta el profesional de enfermería para cumplir sus funciones y más aún no es solo el paciente con ser unitario, si no que abarca a su entorno familiar.

La enfermería desempeña un papel fundamental en este sentido, y la epidemia ha puesto aún más de manifiesto las deficiencias del sistema sanitario. Asimismo, casi todos los hospitales del país tenían saturados los servicios de urgencias y hospitalización. El descontento de los pacientes con el componente humano de la enfermería se debió a que la idea humanista inherente a la profesión enfermera se dejó de lado por la falta de recursos sanitarios y el trato insuficiente del personal sanitario, incluida la sobrecarga y congestión de trabajo. (Lopez MA).

El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados humanizados prestados por los profesionales de enfermería.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Análisis de la Problemática Situacional.

Según la OMS, los cuidados de enfermería están consagrados en el derecho de toda persona a la salud y fueron reconocidos como derecho humano en la Constitución de la Organización Mundial de la Salud de 1948. (1)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que la satisfacción del paciente con el sistema sanitario está directamente ligada a su experiencia. Para ello es necesario contar con un personal profesional altamente cualificado, hacer un uso eficaz de los recursos, garantizar la seguridad del paciente reduciendo los riesgos y fomentar altos niveles de satisfacción (2). Todo el mundo tiene derecho al mejor nivel de salud posible, según la OMS. Un elemento crucial de su macroproyecto «Salud para todos», que abarca elementos como la felicidad y la percepción del paciente, es la integración de la calidad del tratamiento (3).

En Washington, DC, en septiembre de 2023, el Dr. Jarbas Barbosa, Director de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), señaló que «enfocar los cuidados como un derecho humano y una responsabilidad social» es crucial para que la región avance en su conjunto hacia una sociedad más robusta y equitativa durante el proceso de recuperación pospandémica. Según la OPS, los cuidados incluyen toda la asistencia y atención que una persona necesita desde su nacimiento hasta la vejez, así como durante los periodos de enfermedad o dependencia (4).



La Ley N° 27669, que regula la actividad de los profesionales de enfermería en el Perú, destaca la importancia de las enfermeras como colaboradoras vitales de las ciencias de la salud. Esta norma señala que su labor se centra en brindar atención integral en salud con un enfoque humanístico, científico, técnico y sistemático. Centrado en el cuidado de las personas, familias y comunidades, este trabajo abarca procedimientos que incluyen la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud (5).

En diversos lugares, el distanciamiento del profesional de enfermería y los pacientes ha suscitado inquietud por la forma en que se les atiende. Aunque son ellos quienes se ocupan constantemente de los pacientes, dan poca importancia a su relación con ellos. La llamada «crisis profesional» actual se debe a que los llamados «cuidados» se centran cada vez más en métodos o técnicas. La elevada demanda de pacientes en los servicios de urgencias genera una mayor carga de trabajo para el personal de enfermería, lo que dificulta el cuidado a los pacientes, ya que ni la atención prestada ni el tratamiento recibido cumplen las normas del proveedor o de los usuarios. (6).

Humanizar la atención al paciente es cada vez más importante a nivel local, pero cada vez más difícil por la carga laboral, en un esfuerzo por que los profesionales de la medicina sean más conscientes de las cuestiones psicosociales que los pacientes aportan a sus enfermedades. También es importante tener en cuenta cómo se están desarrollando la ciencia y la tecnología en nuestro mundo mientras se descuida la mentalidad humanitaria de los profesionales médicos. La principal responsabilidad de la enfermera es diagnosticar las respuestas humanas, lo que implica tratar a los pacientes con compasión y respetar sus principios morales. Para que la enfermera se convierta en una experta en la disciplina y el talento para brindar cuidado a otro ser humano, es necesaria una conexión amistosa entre la enfermera y el paciente, en la actualidad se pierde progresivamente (7).



El impulso de un ser humano por descubrir un propósito en la vida y esforzarse por mejorar todo lo que lleva dentro puede derivarse de nuestras manos, nuestros rostros, nuestras palabras oportunas y nuestras miradas humanas. Como tal, la enfermería siempre ha tenido y sigue teniendo la responsabilidad de proporcionar cuidados. Como tal, todos los profesionales de enfermería debemos considerar nuestra misión en el mundo y en el mundo de los humanos. En una sociedad que nos ha separado de nuestra responsabilidad como enfermeros de «producir» salud, los cuidados de enfermería son una acción realizada con empatía y humanidad que resulta del entrelazamiento de las voluntades del cuidador y de la persona cuidada (8).

1.2. Formulación Del Problema.

1.2.1. Problema General.

PG. ¿Cuál es la relación entre Cuidado Humanizado del Profesionales de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1. ¿Qué relación existe entre la dimensión Fenomenológica del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios?

PE2. ¿Qué relación existe entre la dimensión Interacción del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios?

PE3. ¿Qué relación existe entre la dimensión Científica del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios?

PE4. ¿Qué relación existe entre la dimensión Necesidades Humanas del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios?



PE5. ¿Cuál será el tipo de satisfacción más frecuente del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios?

1.3. Justificación de la Investigación.

La base de la profesión de enfermería es entender a la persona humana como un ser completo, con un cuerpo físico, un componente emocional y una complejidad que va más allá de lo puramente fisiológico. Para proporcionar unos cuidados totalmente humanizados, este enfoque considera a cada persona como un individuo completo que merece respeto, compasión, compromiso y comprensión. No obstante, sigue habiendo muchas quejas sobre la deshumanización en la asistencia sanitaria, lo que pone de relieve lo crucial que es utilizar este enfoque holístico.

Esta crítica destaca elementos como la falta de consideración hacia las necesidades emocionales y espirituales de los pacientes, así como la falta de respeto hacia su autonomía y capacidad de decisión como actores principales de un proceso que les afecta. El grado en que el paciente es tratado como un objeto más durante el tratamiento hospitalario es el significado principal de las frases deshumanización y despersonalización, que repercuten en los aspectos de la atención que forman parte de las dimensiones de la atención humanizada.

Dado que una atención adecuada y un paciente feliz conducen a una recuperación más rápida y a una estancia hospitalaria más corta, pretende ofrecer a los profesionales de enfermería la oportunidad de evaluar las circunstancias de trabajo de los servicios sanitarios que prestan. La razón de que esta investigación sea posible es que los pacientes encuestados contribuirán a las entidades a mejorar, en particular el personal de enfermería, introducirán cambios para mejorar los cuidados prestados tras conocer los resultados. Esto se debe a que las sugerencias disminuirán



la carga administrativa, lo que liberará crecidamente el tiempo para los pacientes y redundará en unos servicios de alta calidad que les satisfarán.

Desde el punto de vista metodológico, este estudio arrojará resultados válidos y fiables, ya que utilizará el método científico y una fundamentación basada en la literatura científica actual en todo su diseño e implementación. Esto ayudará a mejorar la atención humanizada del profesional de enfermería, lo que tendrá un impacto directo en la satisfacción de los pacientes hospitalizados y forzará el cambio, lo que hace que este estudio sea justificado y esencial.

1.4. Objetivos De La Investigación.

1.4.1. Objetivo General.

OG. Determinar la Relación del cuidado humanizado del Profesional de Enfermería con la satisfacción del paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos.

OE1. Analizar la dimensión fenomenológica relacionada con la satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

OE2. Interpretar la interacción relacionado con la Satisfacción del Paciente en el del Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

OE3. Contrastar la dimensión científica con la Satisfacción del Paciente en el del Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

OE4. Establecer la relación de las Necesidades Humanas con satisfacción del paciente en el del Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

OE5. Identificar el tipo de satisfacción más frecuente del paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.



1.5. Hipótesis de la Investigación.

1.5.1. Hipótesis General.

HG. El Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería está relacionado significativamente con la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024.

1.5.2. Hipótesis Específicas.

HE1. Existe relación significativa entre la dimensión Fenomenológica; Respeto, solidaridad, ecuanimidad y sensibilidad con la satisfacción del paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

HE2. Existe relación significativa entre la dimensión Interacción; sentimientos, empatía, comunicación y confianza con la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

HE3. Existe relación significativa entre la dimensión Científica; conocimientos, habilidades con la satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

HE4. Existe relación significativa entre la dimensión Necesidades Humanas; privacidad, seguridad y confort con la satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

HE5. El tipo de satisfacción frecuente es Satisfecho en paciente del Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

1.6. Variables e Indicadores.

1.6.1. Variables.

V1. Cuidado humanizado.

El término «cuidados humanizados» describe la eficacia de los cuidados del personal de enfermería, la aplicación de métodos y procedimientos, y el seguimiento



y acompañamiento de los pacientes, todo lo cual demuestra el compromiso y la preocupación por los pacientes (9).

V2. Satisfacción del paciente

Es el nivel de comunicación sobre el bienestar del paciente y el trato de la enfermera hacia él mientras estaba en el hospital. (10).

1.6.2. Operacionalización de Variables.

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VALORES	
V1. 1. Cuidado humanizado	1.1 Fenomenológica	1.1.1 Respeto	a) Nunca (1) b) Casi Nunca (2) c) Algunas veces (3) d) Casi Siempre (4) e) Siempre (5)	
		1.1.2 Solidaridad.		
		1.1.3 Ecuanimidad.		
		1.1.4 Sensibilidad.		
	1.2 Interacción.	1.2.1 Sentimientos.		
		1.2.2 Empatía.		
		1.2.3 Comunicación.		
		1.2.4 Confianza.		
	1.3 Científica.	1.3.1 Conocimientos.		
		1.3.2 Habilidades.		
		1.3.3 Cualidades.		
	1.4 Necesidades Humanas.	1.4.1 Privacidad.		
		1.4.2 Seguridad.		
		1.4.3 Confort		
	V2. 2. Satisfacción del paciente	2.1 Tipo de satisfacción		2.2 Humana.
				2.3 Oportuna.
2.4 Segura.				



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional

Oyola 2021. México, realizó un estudio aplicado en un total de 119 personas participaron en la investigación descriptiva, que pretendía comprender las impresiones de los pacientes sobre la calidad del tratamiento recibido. Las principales conclusiones de la investigación fueron las siguientes: El 71,9% indicó haber recibido apoyo físico, el 59,3% valoró de forma consistente la calidad de la enfermera que le atendió, el 53% declaró haber recibido apoyo emocional empático, el 33,6% señaló una relación positiva en cuanto a disponibilidad y, en definitiva, una percepción moderadamente favorable de los cuidados personalizados prestados por su enfermera (11).

Orozco 2017. Nicaragua, realizó un estudio descriptivo mediante cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes con su tratamiento, con una muestra de 364 participantes. Los resultados indicaron que los servicios prestados cumplen las expectativas, siendo el aspecto de la seguridad el menos esperado; esto es prometededor para la satisfacción de los pacientes en el hospital (12).

Castrillón 2014. Colombia, realizó una investigación con 142 pacientes en total,



la investigación utilizó una metodología cuantitativa y no experimental para determinar los niveles de satisfacción de los pacientes y la relación entre pacientes satisfechos y calidad del trato. Cuando se les aplicó la investigación, los resultados mostraron una relación entre los elementos que, en su opinión, promueven la felicidad de los pacientes a través de una atención humanizada y la relación entre pacientes satisfechos y un tratamiento de calidad (13).

2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional.

Campos 2019. Lima, en su estudio con una muestra de 63 participantes, la investigación utilizó una técnica correlacional descriptiva no experimental para examinar el vínculo entre la satisfacción del paciente y la atención humanizada, con especial énfasis en el efecto de la atención excepcional sobre los niveles de satisfacción. Los datos indican que la atención humanizada se sitúa en un nivel rutinario, con una satisfacción que oscila entre moderada y escasa; también se observa una relación dependiente entre las variables (9).

León 2013. Lima, realizó un estudio para conocer la percepción de los futuros enfermeros sobre la calidad de la atención al usuario. 322 educandos de enfermería participaron en el estudio transversal cuantitativo, de nivel aplicado y descriptivo básico, que incluyó a 86 estudiantes como muestra. Según los resultados, el 54% de los estudiantes calificaron la percepción global de los cuidados humanísticos como moderadamente positiva, el 26% como negativa y sólo el 20% como positiva. Además, el 40% y el 48% de los estudiantes calificaron de moderadas las dimensiones científicas y la percepción de las necesidades humanas, respectivamente (14).

Morales 2023, Chimbote, hizo un estudio con el objetivo principal del estudio fue conocer la relación entre la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el



Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote y los cuidados humanizados de enfermería. La población estuvo conformada por 30 pacientes con COVID-19 positivo. Los datos se recogieron mediante dos cuestionarios: uno para evaluar la satisfacción del paciente con la COVID-19 y otro para evaluar los cuidados humanizados de enfermería. El análisis de los datos con el programa SPSS 26 arrojó los siguientes resultados: La mayoría de los pacientes (73,3%) expresan insatisfacción, seguida de poca satisfacción (26,7%) y ninguna satisfacción (0,0%). Los profesionales de enfermería proporcionan cuidados menos humanizados (63,3%). La satisfacción de los pacientes con la COVID-19 se correlaciona significativamente con los cuidados humanizados de enfermería ($p=0,000$). Del mismo modo, existe una probabilidad muy significativa de insatisfacción del paciente con un trato menos humanizado ($OR=31,5$) (15).

2.1.3. Antecedentes a Nivel Regional.

Quicaño 2018. Puno, realizó un estudio para evaluar la calidad del cuidado humanizado de enfermería en dos áreas: cuidado asistencial y trato humano, para la satisfacción de los pacientes posquirúrgicos del servicio de Cirugía del Hospital Regional «Manuel Núñez Butrón» 2018. El uso de la observación, encuesta e intervención motivacional como material y técnica fortaleció la capacidad del profesional de enfermería para brindar un cuidado humanizado. Ocho enfermeras y cuarenta y tres pacientes posquirúrgicos hospitalizados conformaron la población. Se encontraron diferencias significativas entre los momentos 0 (percepción del cuidado con personal no motivado) y primera medición (con personal motivado) en las mediciones longitudinales del cuidado humanizado. De la primera a la tercera medición no se percibe satisfacción ($p>0,05$), hasta que en la cuarta medición se igualan los resultados entre atención asistencial y satisfacción ($p>0,05$). Los



resultados también mostraron un mayor impacto de cambio a excelente en el trato humano (pre =12,5% y post=85%) en comparación con el cuidado asistencial (pre=37,5% y post = 100%) ($p < 0,05$). En resumen, para alcanzar la perfección en los cuidados humanizados, es esencial concentrarse más en fomentar el trato humanizado sin olvidar los cuidados asistenciales, que ahora cuentan con el respaldo de los avances científicos y tecnológicos (16).

Fredez 2016. Puno, estudió con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los padres de familia con el tratamiento de enfermería que reciben sus hijos que presentan infección respiratoria aguda, se realizó un estudio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. El diseño de la investigación fue transversal, descriptivo y correlacional. Los siguientes hallazgos sobre la conexión entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los padres se obtuvieron utilizando el instrumento de estudio, que se aplicó a 64 padres: Los niños recibieron cuidados regulares, según el 67,2% de los padres, que están medianamente satisfechos con el componente técnico científico, el 57,8% con el componente interpersonal y el 62,5% con el entorno. En el módulo humano de los cuidados de enfermería, el 59,4% de las enfermeras proporcionan cuidados deficientes, el 60,9% proporcionan cuidados continuos y el 51,6% proporcionan cuidados seguros, que se prestan de forma regular. Sin embargo, en el componente oportuno, el 55,9% de las enfermeras proporcionan cuidados excepcionales (17).

Pandia 2013, para describir la percepción del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería, realiza una investigación cuantitativa, descriptiva, comparativa y transversal en los Hospitales de Apoyo llave y San Juan de Dios-Ayaviri. La población y muestra de la investigación fue de 205 pacientes hospitalizados, de los cuales 120 estaban afiliados al Hospital de Apoyo San Juan de



Dios Ayaviri y 85 al Hospital de Apoyo llave. Se obtuvieron los siguientes resultados

En cuanto al aspecto de ayuda y confianza en los cuidados humanizados del profesional de enfermería, el 57,07% de los encuestados obtuvieron un mal resultado, seguido de un 33,66% que obtuvieron un resultado regular y sólo un 7,8% que obtuvieron un buen resultado, y un 49,76% que obtuvieron un mal resultado y sólo un 7,8% que obtuvieron un buen resultado en el aspecto de enseñanza y aprendizaje de los cuidados humanizados. En la dimensión de energías existenciales, fenomenológicas y espirituales en la atención humanizada, 52.68% alcanza el nivel deficiente, 42.93% nivel regular y 4.39% nivel bueno, mientras que 76% alcanza el nivel deficiente, seguido de 46.83% nivel regular y 8.24% nivel bueno. Del mismo modo, un nivel razonable viene indicado por los porcentajes de las dimensiones enumeradas, que oscilan entre el 62,93% y el 78,05%. El nivel bueno se sitúa entre el 3,41% y el 9,27%. En el ámbito de la atención humanizada en ambos hospitales, los elementos incluyen humanismo/fe y esperanza/sensibilidad, aceptación de la expresión emocional, ya sea buena o negativa, y apoyo/protección/entorno y necesidades humanas. Las percepciones de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería difieren al comparar los resultados globales; el 54,12% de los pacientes del Hospital de Apoyo llave alcanzan el nivel regular, mientras que el 54,2% de los pacientes del Hospital de Apoyo San Juan de Dios-Ayaviri alcanzan el nivel malo (7).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cuidado Humanizado

Según la Real Academia de la Lengua Española, “cuidado y esmero en hacer bien algo” es la definición de cuidar, que deriva de la palabra latina “cogitatus”, que implica pensar. La palabra “coidar”, que deriva del latín “cogitare”, que significa



pensar, implica hacer cualquier cosa con diligencia, atención y cuidado; también significa ayudar, proteger y conservar.

Los seres humanos tienen una capacidad innata para cuidar; el impulso natural de defender la especie existe desde el nacimiento y, a lo largo de la vida, los individuos percibirán la preocupación de los demás. Además, sostienen que El valor del cuidado es fundamental tanto en quien lo ofrece como en quien lo experimenta, y que el cuidado abarca elementos mecánicos como componentes emocionales, actitudes y la devoción del cuidador (12).

Los orígenes del cuidado pueden encontrarse ya en la mitología romana, donde se atribuye al cuidado la creación y salvaguardia de la humanidad. El acto de cuidar es, en consecuencia, algo propio del ser humano y muestra su naturaleza más íntima (18).

2.2.1.1. Cuidado Humanizado de Enfermería

Desde sus inicios, la enfermería se consideró una profesión basada en el sentido común y la experiencia del mundo real; no se tuvo en cuenta la comprensión científica del campo. (19)

Los originarios relatos mensajes sobre los cuidados de enfermería como fundamento de la enfermería profesional se remontan al siglo XIX, entre ellos las "Notas sobre enfermería" de Florence Nightingale de 1952, en las que analizaba los métodos para proporcionar alimento, comodidad y limpieza a los enfermos. Según la autora, proporcionar cuidados era a la vez un arte y una ciencia que requería una formación adecuada, y el trabajo de la enfermera consistía en poner al paciente en la mejor posición posible para que la ambiente pudiera hacerse cargo de él (19).

Según Peplau, los cuidados implican una relación recíproca entre una persona que necesita asistencia y una enfermera cualificada; como resultado, las intervenciones de



enfermería no son sólo en, para y hacia el paciente, sino también con el paciente, lo que implica respeto, crecimiento y educación para ambas partes (20).

Esta idea se ha ido aclarando a lo largo del tiempo gracias a los avances y cambios en la práctica de la atención; ahora se considera un proceso recíproco, interactivo e integrador. Considera cómo interactúan entre sí individuos completos con emociones, ideas y expresiones. Para proporcionar buenos cuidados, las enfermeras deben conocer a fondo a cada paciente, incluidas sus actitudes, capacidades, intereses, motivaciones y conocimientos. También deben ser capaces de expresarse como individuos distintos y genuinos que pueden inspirar confianza, calma y un apoyo eficaz (21).

2.2.1.2. Teoría de Jean Watson

Utilizando enfoques filosóficos (existencial-fenomenológico) y espiritualmente fundamentados, Watson ha estudiado los cuidados de enfermería. Según Watson, los cuidados de enfermería son moral y éticamente ideales; en otras palabras, los cuidados humanos son una relación terapéutica fundamental entre personas; son relacionales, intersubjetivos y transpersonales (22).

El cuidado humano tiene una naturaleza especial y genuina y se basa en la reciprocidad. La enfermería tiene como propósito ayudar al paciente a mejorar su autoconocimiento ya encontrar una mayor armonía integral entre su espíritu, cuerpo y mente. Según esta perspectiva, una enfermera debe ser un actor humanitario y moral, además de clínico, intelectual y científico, para proporcionar cuidados humanos (23).

Según la teoría de Watson, que adopta una postura filosófica, la prestación de cuidados humanos conlleva un compromiso moral que demuestra la preocupación por la persona en su totalidad. Watson también señala que los cuidados se prestan



sobre una base interpersonal entre enfermeros y pacientes y se componen de actos transpersonales que realzan la humanidad y ayudan a las personas en todas las facetas psicosociales. (23)

Según Watson, la enfermería se convierte en un arte cuando una enfermera es capaz de sentir y experimentar las emociones de otra persona y luego transmitir las de una manera comparable a cómo las siente la otra persona. La enfermería es una ciencia y un arte humano que examina el vínculo entre la salud y la enfermedad desde un punto de vista profesional, ético, artístico, científico y personal. (23).

2.2.1.2.1. Premisas sobre la teoría de Watson

Permitió a Watson expresar sus principios teóricos junto con los principios fundamentales de la ciencia de la enfermería (24).

Premisa 1. En todas las sociedades ha habido enfermería y cuidados. La cultura de la profesión ha inculcado una actitud asistencial como método distintivo de adaptación al entorno. La enfermería ha sido capaz de integrar su enfoque humanístico con las características científicas relacionadas de la enfermería gracias a la posibilidad de una educación superior y un análisis de más alto nivel de los retos y preocupaciones a los que se enfrenta su profesión.

Premisa 2. “Ser explícito sobre cómo se expresan los sentimientos y la ayuda es el mejor método para fomentar un sentimiento de conexión y garantizar que se alcanza un cierto nivel de comprensión entre la enfermera y el paciente”. El nivel de conexión transpersonal alcanzado, en el que el paciente y la enfermera conservan su personalidad a la vez que cumplen su función, determina el grado de comprensión.

Premisa 3. «La calidad y la eficacia de los cuidados están correlacionadas con el grado de sinceridad y autenticidad de la expresión de la enfermera». Al prestar cuidados, una enfermera que aspire a ser auténtica debe combinar honestidad y



sinceridad.

Las ideas fundamentales mencionadas sirven de base para la expansión de su teoría y son un reflejo de los aspectos interpersonales, transpersonales y espirituales de su obra. También muestran cómo se integran sus valores y puntos de vista sobre la existencia humana:

- Las ventanas al alma de una persona son sus pensamientos y sentimientos.
- Aunque el cuerpo de una persona tiene limitaciones temporales y espaciales, su mente y su espíritu no las tienen.
- Si puedes ver a una persona en su totalidad, puedes acceder a su cuerpo, mente y alma.
- El alma o espíritu de una persona, el aspecto más profundo de todos los seres, reside en su interior y para ella.
- Los individuos requieren del apoyo y cariño de sus semejantes.
- Para descubrir respuestas, es fundamental identificar los significados.
- Un campo fenomenológico es la suma de la experiencia en un momento determinado.

2.2.1.2.2. Supuestos Básicos Del Cuidado De Watson (24).

- a) Sólo a través de la interacción humana puede mostrarse y practicarse adecuadamente el cuidado.
- b) El cuidado se compone de elementos que proceden de la satisfacción de necesidades humanas concretas.
- c) Una buena atención fomenta el desarrollo y el bienestar personal o familiar.
- d) Una respuesta solidaria abraza al individuo por todo lo que es y por todo lo que puede llegar a ser.



- e) El potencial puede desarrollarse en un entorno enriquecedor en el que el individuo es libre de tomar la decisión óptima en cada momento.
- f) Más que curativa, la asistencia es más «genético-sanitaria». Para crear o promover la salud y proporcionar cuidados a los enfermos, la práctica de los cuidados combina el conocimiento del comportamiento humano con la comprensión biofísica. Por lo tanto, una ciencia de la curación se complementa idealmente con una ciencia del cuidado.
- g) El cuidado es una práctica esencial en el ámbito de la enfermería.

2.2.1.2.3. Dimensiones Del Cuidado Humanizado Según Watson

2.2.1.2.3.1. Dimensión Fenomenológica

La base "filosófica" está constituida por los tres primeros aspectos del cuidado. Según esta idea filosófica, una persona es «un ser en el mundo». Considera el espíritu, el cuerpo y el alma. Para alcanzar la armonía, el individuo intenta realizar la interacción entre estos tres, y la enfermera debe considerar estos aspectos. manteniendo que el cuidado humano es relacional, transpersonal e intersubjetivo, y que se considera una interacción terapéutica fundamental entre las personas. Esto le permitió expresar sus principios teóricos, que integran sus puntos de vista e ideales sobre la existencia humana y representan los aspectos espirituales, transpersonales e interpersonales de su trabajo. Dado que cada persona tiene una perspectiva distinta de la misma realidad, El autor sostiene que el concepto que un individuo tiene de sí mismo es su único campo fenomenológico (25).

2.2.1.2.3.2. Dimensión de interacción

Es la conexión beneficiosa que surge de la secuencia de interacciones entre una enfermera/persona o personas que reciben los cuidados a lo largo de un previsto periodo de lapso, durante el cual la enfermera emplea habilidades, conocimientos y



actitudes profesionales para concentrarse en las necesidades. El fomento y la aceptación de las emociones, tanto buenas como negativas, van de la mano de esta relación de confianza. Esto exige congruencia, que tiene que ver con la honestidad, la percepción de la realidad y el compromiso con la verdad, así como con la sensibilidad, la apertura y la compasión. También es crucial tener en cuenta que permitir que estas emociones se expresen libremente evita las respuestas defensivas, la negación y el aumento de los niveles de estrés. Permitir que estas emociones se expresen es el trabajo del profesional de enfermería, que es coherente con ver a la otra persona como un receptor de cuidados (26).

2.2.1.2.3.3. Dimensión científica

El elemento asistencial definido por Watson (aplicación sistemática del método científico) se apoya en la noción de que la enfermería es una profesión científica que utiliza el conocimiento, es intelectual, pragmática y sigue procedimientos basados en ideas científicas.

El proceso de atención de enfermería es un método que permite a la enfermera proporcionar cuidados basados en el pensamiento lógico. configura el programa de trabajo diario de una enfermera clínica y da forma a sus creencias, conocimientos y capacidades que permiten el pensamiento crítico, así como en sus habilidades cognitivas, técnicas e interpersonales. Del mismo modo, la enfermera tiene que desarrollar habilidades sociales como la colaboración, comunicación amable y fructífera, seguridad y confianza en uno mismo, liderazgo e influencia, entre otras.

L Estos contenidos sirven de base al pensamiento científico, que a su vez da forma al conocimiento humano. Las diversas corrientes del saber, tanto antiguas como modernas, ofrecen pautas para juzgar el valor de la información. El conocimiento ofrece una variedad de ideas y teorías que inspiran el pensamiento



humano original, la instrucción directa y el estudio directo, todo lo cual contribuye a la creación de nuevos conocimientos. Así pues, el conocimiento debe ser el eje principal de la educación en enfermería, junto con el crecimiento de las habilidades y habilidades que ayudan a los expertos de este sector a desarrollar sus capacidades, lo que sin duda les conducirá a la brillantez. Según su experiencia, los enfermeros que atienden a pacientes con problemas de salud a menudo se preguntan si han hecho todo lo posible dadas las condiciones del paciente y si utilizaron sus conocimientos para ayudarlo. Estas preguntas les mantendrán interesados en aprender cosas nuevas a través de métodos tanto tradicionales como innovadores. Los cambios cotidianos, continuos y trascendentes en los cuidados que apoyan el proceso asistencial son posibles gracias a los fundamentos humanísticos, científicos y culturales de la profesionalización de la enfermería. Como consecuencia, la actualización de los diferentes instrumentos, junto con el estudio y la experiencia adquirida, incrementa la protección en sus actuaciones y ofrece un caudal inagotable de información para la docencia en los ámbitos en los que desarrolla su actividad diaria (27)

2.2.1.2.3.4. Dimensión de necesidades humanas

Una necesidad humana se define como “el deseo de algo adicional unido a la motivación para obtenerlo, ya que su posesión es vital para la salud, la felicidad y la calidad de vida en general de un sujeto” (28)

La teórica Jean Watson estratifica estas necesidades según la pirámide jerárquica de las necesidades humanas del psicólogo Abraham Maslow, afirmando que las necesidades que un individuo debe satisfacer para sobrevivir -también conocidas como necesidades “biofísicas” -: como comer, respirar, descansar, etc., representan el primer nivel de necesidades. Las obligaciones psicofísicas (como el



descanso y el ejercicio) ocupan el segundo lugar, las necesidades psicosociales (como los logros y la pertenencia) el tercero y las necesidades interpersonales (como la satisfacción) el más alto (29).

“La satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, el desarrollo de grados cada vez más altos de autosuficiencia, la expresión de las relaciones inherentes entre las personas y la tecnología y el medio ambiente, la actividad local y los procesos globales, lo social y lo personal, la planificación y la autonomía, y la sociedad civil y el Estado” son los principales objetivos de la escuela de Desarrollo a Escala Humana (27).

2.2.2. Satisfacción del Paciente

Donabedian (30) describe la satisfacción como una “métrica de los resultados derivados de la interacción entre el profesional sanitario y el paciente”. Del mismo modo, puede describirse como el grado en que las organizaciones sanitarias satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los receptores de sus servicios. Además, algunos autores han afirmado que la felicidad del cliente sirve como itinerario de garantía de aptitud. Abarca el resultado de la terapia administrada por la enfermera o cualquier otro personal médico (31).

Del Salto (32) se refiere al grado de satisfacción de los profesionales sanitarios con las condiciones ofrecidas en los servicios y al grado de satisfacción de los pacientes con unos servicios acordes con sus expectativas. El tratamiento de su situación, asegurando una respuesta rápida y resultados caracterizados por la amabilidad en el servicio y la atención personalizada que recibieron son lo que determina la felicidad del usuario.

Comprender el grado de satisfacción del paciente es vital, ya que es más probable que un paciente satisfecho se adhiera a las recomendaciones e



instrucciones de cuidados de la enfermera tras el alta. Numerosos autores médicos sostienen que la felicidad del usuario depende de la calidad y la cantidad de la información recibida, así como del resultado de la interacción entre el paciente y el profesional sanitario (33).

2.2.2.1. Satisfacción del paciente con cuidado del enfermero

La satisfacción del paciente con la calidad y el trato recibidos es el indicador más fiable de satisfacción en los centros sanitarios y constituye la piedra angular del mantenimiento y la recuperación de la salud. Del mismo modo, dado que las enfermeras están de guardia las 24 horas del día, El principal factor que influye en la calidad de la asistencia sanitaria es el grado de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería (34).

2.2.2.2. Niveles de Satisfacción

La satisfacción o insatisfacción del cliente viene determinada por el grado en que se satisfacen sus necesidades, deseos y expectativas sobre el servicio obtenido. Se dice que un paciente tiene un grado de satisfacción bajo cuando la terapia recibida no satisface sus expectativas fundamentales o cuando el médico no cumple sus anticipaciones. Se produce un grado medio de satisfacción cuando el paciente percibe que la terapia recibida satisface parcialmente sus expectativas. Se alcanza un grado profundo de placer cuando la persona percibe que el servicio recibido supera sus expectativas. Denota un grado de disfrute y preferencia que supera las expectativas del paciente (35).

La satisfacción de los usuarios se ha convertido en un criterio de evaluación de las iniciativas sanitarias, ya que refleja la percepción que tienen los individuos del marco, los procedimientos y los resultados del programa (36).



Como miembro del equipo sanitario, el papel de la enfermera es crucial porque es el complemento esencial en todos los aspectos del ámbito médico. Aporta sus conocimientos y experiencia y presta al paciente cuidados en las áreas de juicio psicológico, espiritual y cultural. Para proporcionar los mejores cuidados posibles al paciente y a su familia, debe conocer sus experiencias con la enfermedad y su tratamiento (37).

2.2.2.3. Tipos de satisfacción del Usuario (38)

2.2.2.3.1. Satisfacción humana

Se refiere a la gran influencia que tienen los hospitales, el personal de enfermería y los equipos médicos en la calidad de la atención que recibe un paciente dentro de sus instalaciones, según afirma Jean Barrett.

Un conocimiento exhaustivo de los pacientes implica reconocer que no se les puede considerar de forma aislada como individuos, familias o miembros de la sociedad, sino que comparten necesidades humanas universales que requieren un tratamiento adecuado y una comunicación eficaz.

2.2.2.3.2. Satisfacción oportuna

Implica prestar asistencia tanto a personas sanas como enfermas en función de las necesidades y de cada caso. Todo ello resulta de una información exhaustiva basada en metodologías científicas que determinarán el grado en que los pacientes reciben tratamiento o intervención en el momento en que más lo necesitan y se benefician. Se determina en función de si la enfermera ofrece una atención completa, actualiza al paciente sobre su evolución o responde a sus demandas.

2.2.2.3.3. Satisfacción segura

El tratamiento proporcionado al paciente y a su familia se evalúa para prevenir lesiones psicológicas, garantizando que se mitiga el riesgo de la intervención al



ofrecer un ambiente seguro y de apoyo. Según Maslow, el ser humano necesita un entorno estable y equilibrado. Esta característica debe reaccionar a si el entorno físico es favorable, disminuyendo la posibilidad de dificultades.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Cuidado humanizado

Se refiere al nivel de atención que se presta a las personas, así como al uso de métodos, procedimientos y seguimiento de los pacientes que están relacionados con el amor y la atención que se les presta (39).

2.3.2. Enfermera(o)

Profesionales que prestan atención y cuidados cruciales a las personas con problemas médicos (39).

2.3.3. Paciente

Un enfermo necesita una adaptación personalizada para adquirir nuevos hábitos de equilibrio y salud (39).

2.3.4. Satisfacción

Cuando se comparan el comportamiento y las expectativas de un servicio o producto, las discrepancias percibidas entre los logros y los deseos repercuten en la sensación de bienestar (40).



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación.

“La recogida de datos se utiliza para probar hipótesis, basándose en medidas numéricas y análisis estadísticos”, así se define el método cuantitativo (41). Para determinar la respuesta de cada variable y categorizarlas de acuerdo con un marco teórico predeterminado, utilice mediciones que se atengan a patrones organizados y objetivos. Además, proporcione una descripción de cada variable basada en la recopilación de datos y el análisis estadístico.

3.2. Método de la Investigación.

Se empleó el método hipotético-deductivo, que sugiere la dirección que guiará al investigador en el proceso científico que está llevando a cabo. El método en cuestión tiene en cuenta pasos básicos como observar el fenómeno estudiado para formular las hipótesis que lo explicarían, así como las consecuencias, verificar estas hipótesis conocidas como hipótesis y compararlas con la experiencia (42).

3.3. Tipo de Investigación.

Es de tipo Básico tanto de la investigación descriptiva como de la explicativa es determinar con precisión los hechos que se examinan, así como la causa fundamental del problema o fenómeno. Al medir y recopilar datos sobre las variables por separado o colectivamente, la investigación descriptiva señala las características

y atributos más destacados de los fenómenos estudiados (41).

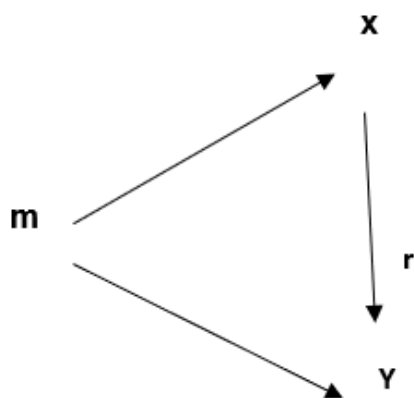
3.4. Nivel de Investigación.

Al no ser inmediatamente relevante, pertenece al Nivel Correlacional. El objetivo es aumentar y ampliar la comprensión científica del mundo existente. fundamental, ya que la información sobre las variables se va añadiendo a medida que se recogen datos (43)

3.5. Diseño de la Investigación.

Como no se modificaron las variables para ver los efectos que crean, el estudio utilizó un diseño no experimental (41).

Correlacional, considera la identificación de asociación entre las variables.



M : 178 pacientes

X : Cuidado Humanizado

Y : Satisfacción del Paciente

R : Relación – asociación

3.6. Población Y Muestra.

3.6.1. Población.

La población fue constituida por 274 pacientes durante el mes de julio-agosto 2024, pacientes que ingresaron al Hospital San Juan De Dios Ayaviri en los servicios de Medicina, Cirugía, Ginecología, Obstetricia, emergencia y otros de internamiento.



3.6.2. Muestra.

Se ha tomado una muestra de 178 pacientes hospitalizados en los diferentes servicios del Hospital San Juan de Dios Ayaviri, quienes fueron encuestados mediante la aplicación del cuestionario.

3.7. Técnicas E Instrumentos De Investigación.

3.7.1. Técnicas.

La técnica para realizar el proceso de recolección de datos fue la encuesta, que se realizó a cada paciente de manera presencial en cada servicio del Hospital San Juan de Dios Ayaviri, en el servicio de pediatría se ha encuestado a los padres, cada encuesta se ha realizado por un periodo de 20 minutos.

La recolección de datos se realizó previa coordinación y autorización de la directora del Hospital San Juan de Dios y la jefatura de enfermeros.

3.7.2. Instrumentos.

Se decidió emplear cuestionarios con preguntas politómicas o dicotómicas. El cuestionario utilizado para la primera variable, «atención humanizada», tiene 18 ítems (44), y la segunda variable, «satisfacción del paciente», también tiene 18 preguntas. Ambas presentan una escala tipo Likert, con puntuaciones de 1 a 5, que pueden interpretarse de la siguiente manera (45):

- Nunca [1]
- Casi nunca [2]
- A veces [3]
- Casi siempre [4]
- Siempre [5]

La siguiente tabla delinea las dimensiones y variables, incluyendo los rangos clasificados como niveles aceptables, normales y deficientes. León (14 años) creó el instrumento de medición de la atención, mientras que López (44 años) lo modificó para su uso en Perú. 4 elementos se relacionan con la fenomenología y 5 con la interacción; 4 ítems abordan ideas científicas y 5 se conectan con necesidades humanas; el total general es de 18 ítems distribuidos en 4 dimensiones (29).

Gonzales (38) desarrolló el instrumento para medir la satisfacción del paciente con la atención recibida, pero López (44) lo modificó para la realidad peruana, señalando que la administración puede hacerse de manera individual o grupal. El instrumento tiene 18 ítems distribuidos en tres dimensiones, con seis ítems para lo humano, seis para lo oportuno y seis para lo seguro. Estos ítems fueron planteados para medir la variable en diferentes niveles (45).

TABLA 2

BAREMOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
SATISFACCIÓN	Humana Segura Oportuna	a) Insatisfecho b) Algo Satisfecho c) Satisfecho d) Muy Satisfecho	Ítems 1 a 18

3.8. Validez y Confiabilidad de la Investigación.

3.8.1. Validez.

Para verificar la información de este instrumento se utiliza el juicio de expertos. En la ficha técnica se indica que el instrumento utilizado para evaluar las dos variables fue el que López ideó, verificó y adaptó al entorno sanitario peruano. Según los anexos, los instrumentos fueron juzgados por satisfacer los siguientes criterios: pertinencia, relevancia y claridad (44).

3.8.2. Confiabilidad.

Es la medida en que una persona experimenta resultados comparables al utilizar el instrumento con frecuencia (41). Los resultados demuestran la fiabilidad de ambos dispositivos.

Se utilizó el estadístico alfa de Cronbach y la confiabilidad del resultado fue buena obteniéndose una fiabilidad de 0.871 (44).

TABLA 3

Estadístico de fiabilidad del cuestionario de Cuidado humanizado.	
Alfa de Cronbach	N° Elementos
0,871	18

20 usuarios participaron en una prueba piloto, y se utilizó el alfa de Cronbach como estadístico para determinar la fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario.

TABLA 4

Estadístico de fiabilidad del cuestionario de Satisfacción	
Alfa de Cronbach	N° Elementos
0,727	18

3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis.

Se desarrolló la prueba estadística con la correlación de Pearson. Elaborando una hipótesis nula y una hipótesis alterna, el resultado de correlación de Pearson aceptó nuestra hipótesis planteada. Se ha procesado la información en el paquete estadístico SPSS, versión 27 de los datos consignados en el instrumento y codificados para su análisis en tablas, figuras, estadísticas y su respectiva discusión.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los Resultados.

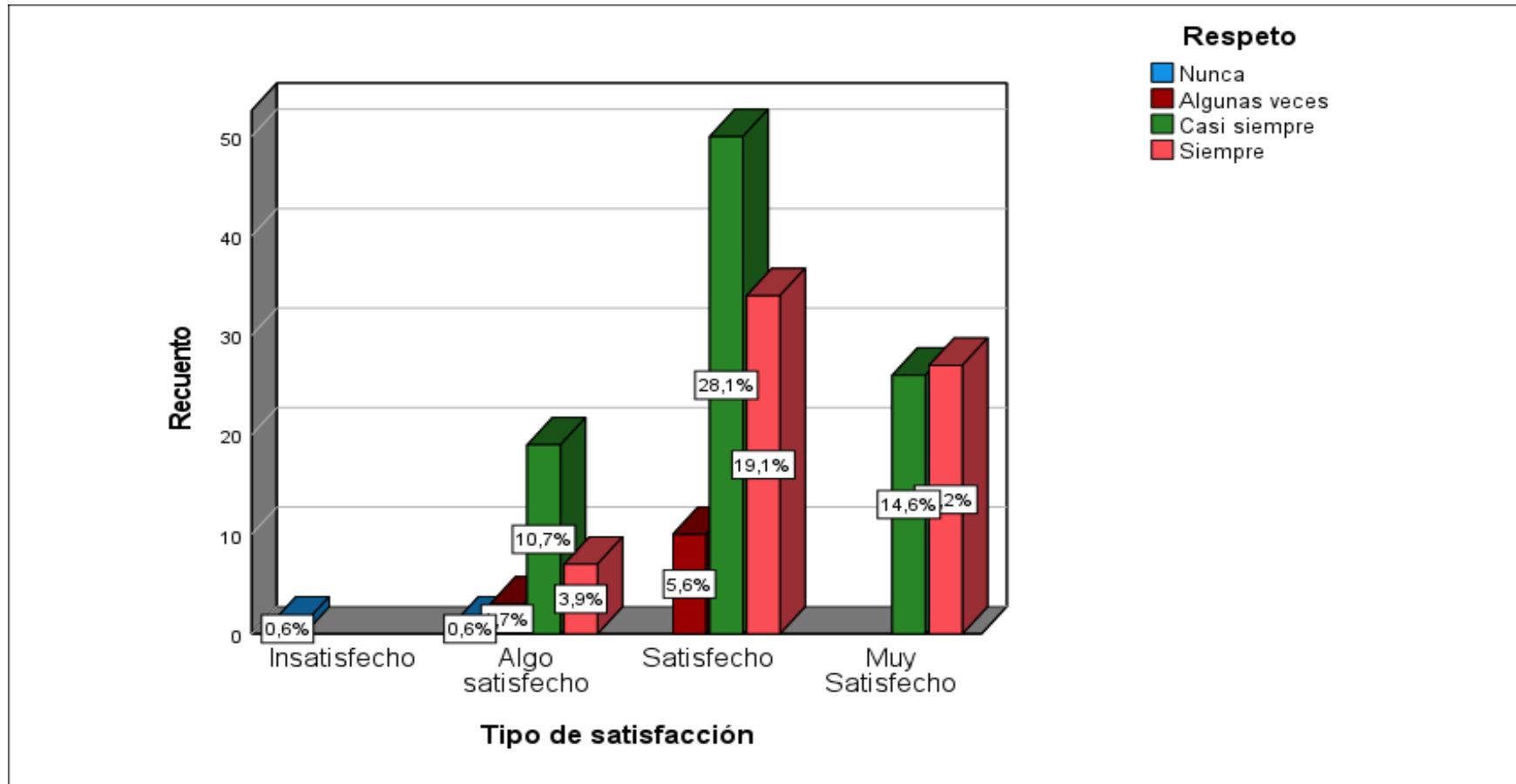
En este capítulo se desarrolló las tablas donde se obtiene los resultados de las dimensiones y sus respectivos indicadores los que se procesan a través de la estadística inferencia chi cuadrado de Pearson, donde se conoce los niveles de satisfacción de los pacientes según cada indicador, así como sus porcentajes, los grados de libertad, la significancia bilateral o el P valor del chi cuadrado.

TABLA 5 RESPETO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	1	0,6%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,1%
Algunas veces	0	0,0%	3	1,7%	10	5,6%	0	0,0%	13	7,3%
Casi siempre	0	0,0%	19	10,7%	50	28,1%	26	14,6%	95	53,4%
Siempre	0	0,0%	7	3,9%	34	19,1%	27	15,2%	68	38,2%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	52,8%	53	29,8%	178	100,0%

Nota: Cuestionario**Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 27,268 > X^{2t} 16,92$** **Grado de Libertad = 9****Nivel de Significancia = 0,000**

FIGURA 1 RESPETO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 5.



En la tabla 5, el respeto del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 53,4% es casi siempre, 38,2% es siempre, 7,3% es algunas veces y 1,1% es nunca.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 28,1% el profesional de enfermería casi siempre tuvo respeto por el paciente, 19,1% siempre y 5,6% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 15,2% el profesional de enfermería siempre tuvo respeto por el paciente y 14,6% casi siempre.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 10,7% el profesional de enfermería casi siempre tuvo respeto por el paciente, 3,9% siempre, 1,7% algunas veces y 0,6% nunca.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6%% el profesional de enfermería nunca tuvo respeto.

Tal como se aprecia en la figura 1, que casi siempre encontraron satisfacción el profesional de enfermería casi siempre mostró respeto por el paciente.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 27,268 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,000 se establece que el respeto al paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 6 SOLIDARIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Solidaridad										
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	1	0,6%
Algunas veces	0	0,0%	1	0,6%	5	2,8%	0	0,0%	6	3,4%
Casi siempre	1	0,6%	14	7,9%	33	18,6%	17	9,6%	65	36,7%
Siempre	0	0,0%	15	8,5%	56	31,6%	34	19,2%	105	59,3%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	53,1%	52	29,4%	178	100,0%

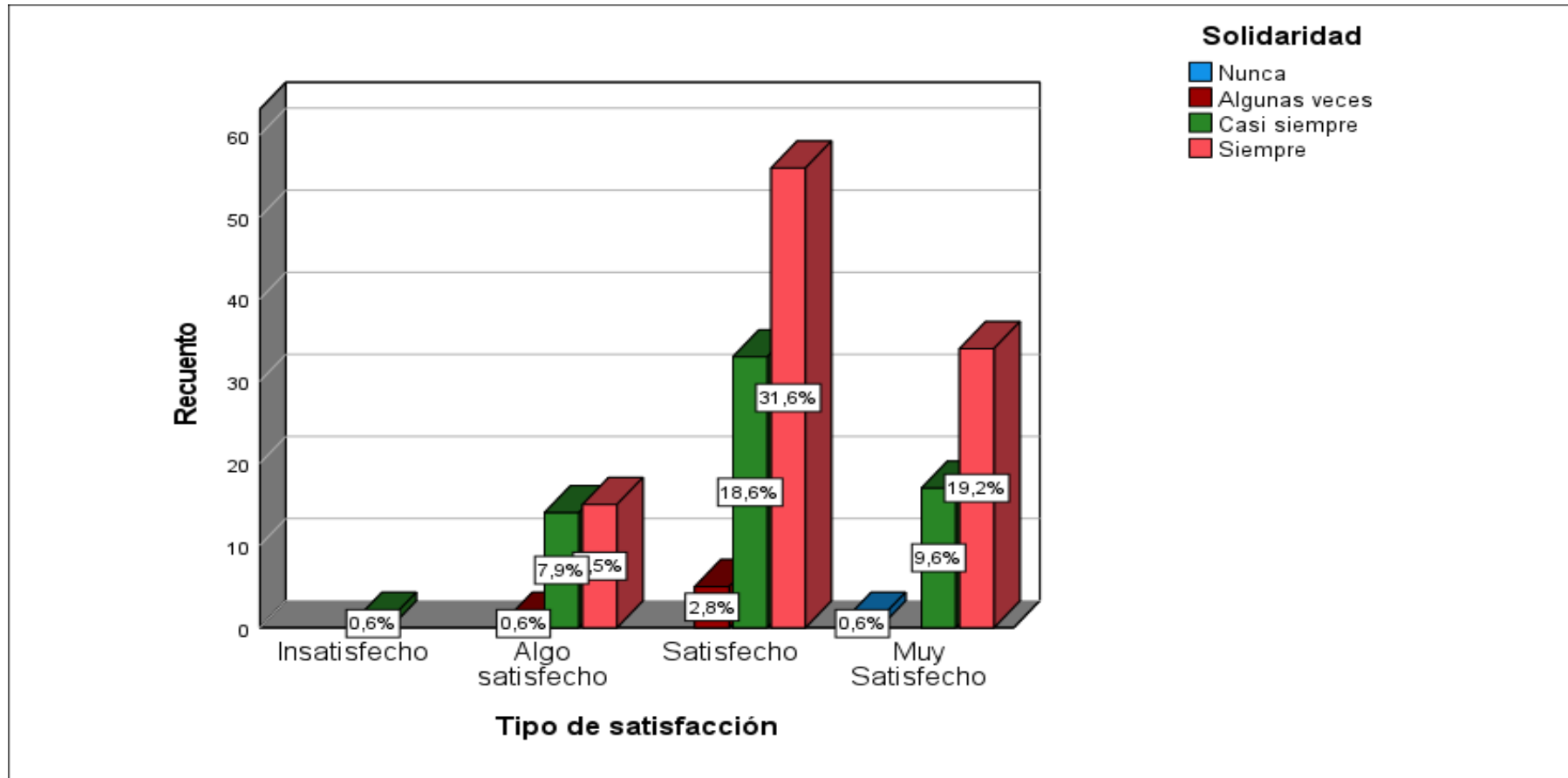
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 17,268 > X^{2t} 16,92$

Grado de Libertad = 9

Nivel de Significancia = 0,043

FIGURA 2 SOLIDARIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 6.



En la tabla 6, la solidaridad del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 36,7% es casi siempre, 59,3% es siempre, 3,4% es algunas veces y 0,6% es nunca.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 31,6% el profesional de enfermería siempre tuvo solidaridad por el paciente, 18,6% casi siempre y 2,8% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 19,2% el profesional de enfermería siempre tuvo solidaridad con el paciente, 9,6% casi siempre y 0,6% nunca.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 8,5% el profesional de enfermería siempre tuvo solidaridad por el paciente, 7,9% casi siempre y 0,6% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6%% el profesional de enfermería casi siempre tuvo solidaridad.

Tal como se aprecia en la figura 2, los pacientes que casi siempre encontraron solidaridad por el profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 17,268 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,043 se establece que la solidaridad al paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 7 ECUANIMIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0,0%	7	3,9%	35	19,7%	17	9,6%	59	33,1%
Algunas veces	1	0,6%	14	7,9%	18	10,1%	6	3,4%	39	21,9%
Casi siempre	0	0,0%	6	3,4%	35	19,7%	20	11,2%	61	34,3%
Siempre	0	0,0%	3	1,7%	6	3,4%	10	5,6%	19	10,7%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	52,8%	53	29,8%	178	100,0%

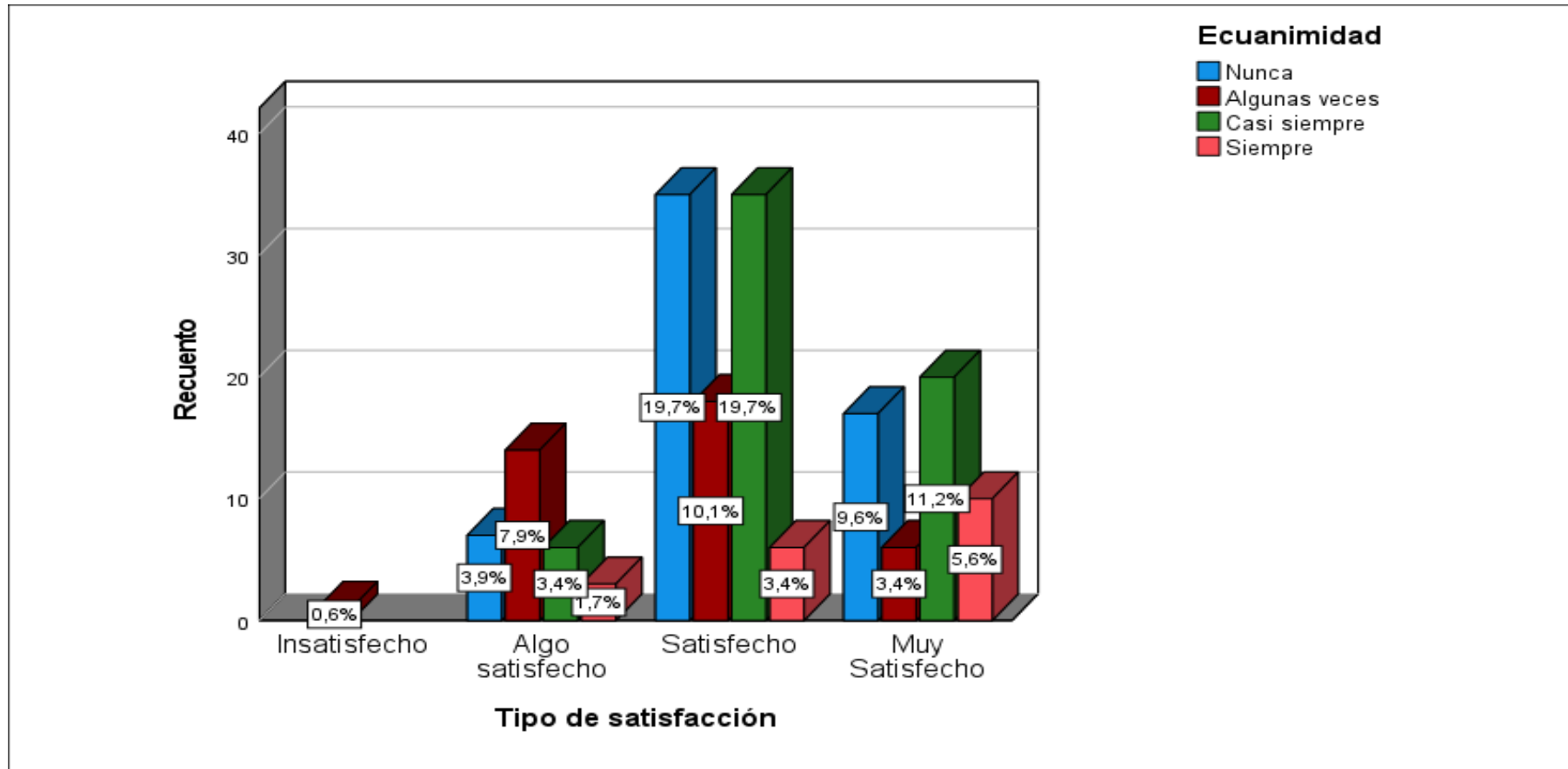
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 21,574 > X^{2t} 16,92$

Grado de Libertad = 9

Nivel de Significancia = 0,0005

FIGURA 3 ECUANIMIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 7.



En la tabla 7, la ecuanimidad del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 34,3% fue casi siempre, 10,7% siempre, 21,9% es algunas veces y 33,1% nunca.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 19,7% el profesional de enfermería casi siempre y nunca tuvo ecuanimidad con el paciente, 10,1% algunas veces y 3,4% siempre.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 11,2% el profesional de enfermería siempre tuvo ecuanimidad con el paciente, 9,6% nunca, 5,6% siempre y 3,4% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 7,9% el profesional de enfermería algunas veces tuvo ecuanimidad por el paciente, 3,9% nunca, 3,4% casi siempre y 1,7% siempre.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo ecuanimidad.

Tal como se aprecia en la figura 3, los pacientes que casi siempre y nunca encontraron ecuanimidad por el profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 21,574 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,005 se establece que la ecuanimidad al paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 8 SENSIBILIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

Sensibilidad	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Algunas veces	1	0,6%	4	2,2%	13	7,3%	1	0,6%	19	10,7%
Casi siempre	0	0,0%	25	14,0%	67	37,6%	41	23,0%	133	74,7%
Siempre	0	0,0%	1	0,6%	14	7,9%	11	6,2%	26	14,6%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	52,8%	53	29,8%	178	100,0%

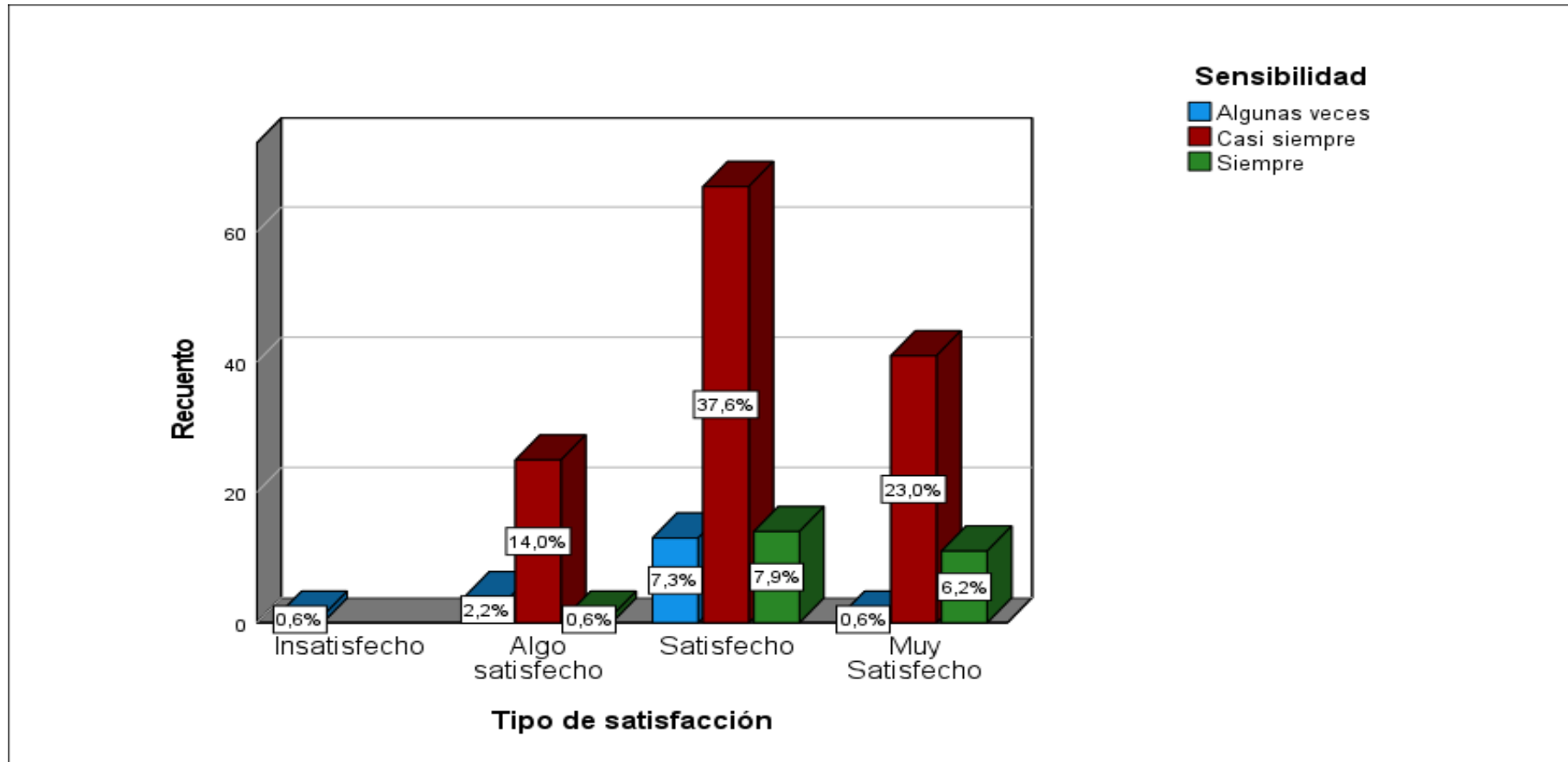
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 17,762 > X^{2t} 12,59$

Grado de Libertad = 9

Nivel de Significancia = 0,007

FIGURA 4 SENSIBILIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 8.



En la tabla 8, la sensibilidad del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 74,7% fue casi siempre, 14,6% siempre y 10,7% fue algunas veces.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 37,6% el profesional de enfermería casi siempre tuvo sensibilidad con el paciente, 7,9% siempre y 7,3% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 23% el profesional de enfermería casi siempre tuvo sensibilidad con el paciente, 0,6% algunas veces y 6,2% siempre.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 14% el profesional de enfermería casi siempre tuvo sensibilidad por el paciente, 0,6% siempre y 2,2% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo sensibilidad.

Tal como se aprecia en la figura 4, los pacientes que casi siempre encontraron sensibilidad por el profesional de enfermería se mostraron casi siempre satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 17,762 mayor al tabulado con 6 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,007 se establece que la sensibilidad al paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.



TABLA 9 SENTIMIENTOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

Sentimientos	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Algunas veces	0	0,0%	14	7,9%	23	12,9%	5	2,8%	42	23,6%
Casi siempre	1	0,6%	15	8,4%	56	31,5%	37	20,8%	109	61,2%
Siempre	0	0,0%	1	0,6%	15	8,4%	11	6,2%	27	15,2%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	52,8%	53	29,8%	178	100,0%

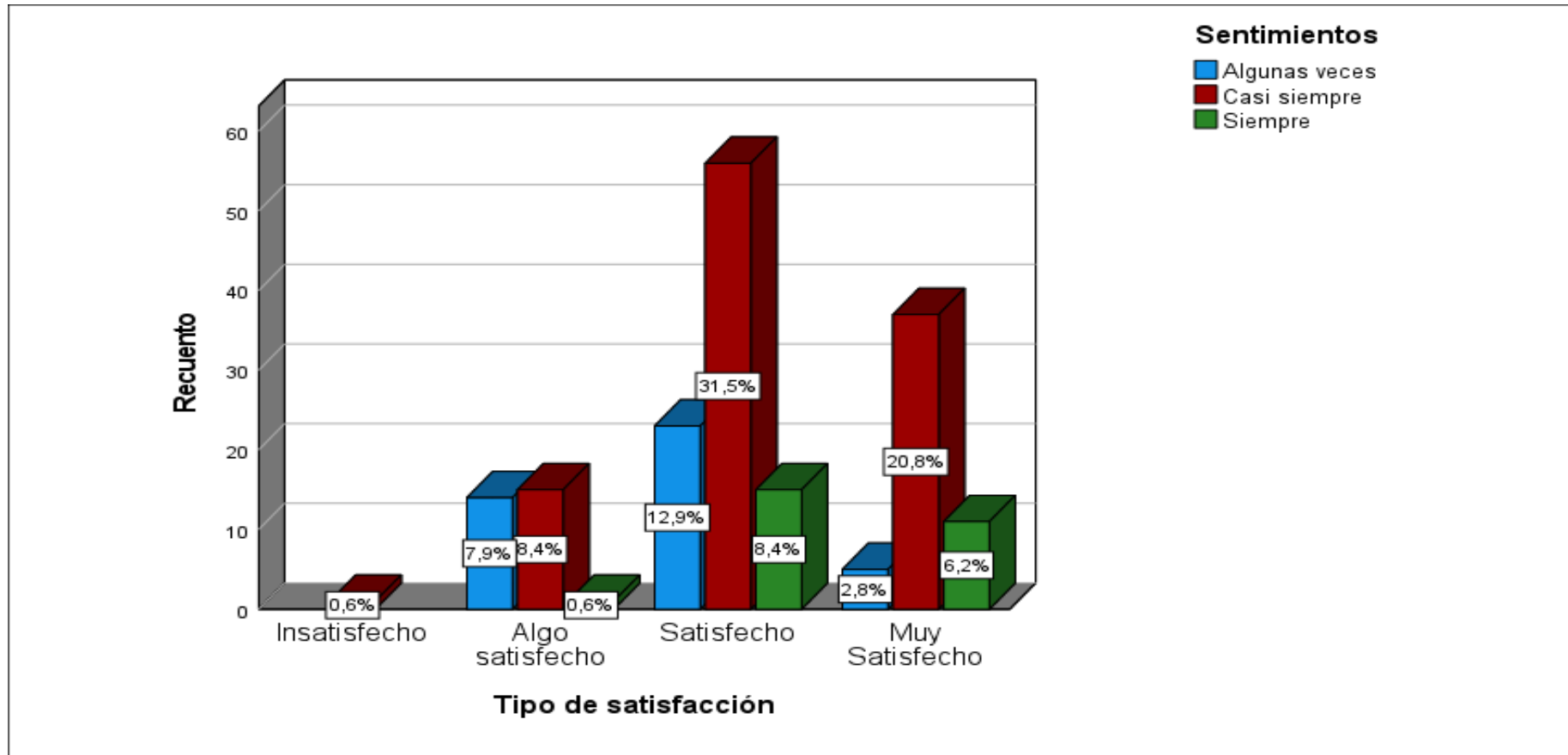
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 17,132 > X^{2t} 12,59$

Grado de Libertad = 6

Nivel de Significancia = 0,009

FIGURA 5 SENTIMIENTOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 9.



En la tabla 9, sentimientos del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 61,2% fue casi siempre, 15,2% siempre y 23,6% fue algunas veces.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 31,5% el profesional de enfermería casi siempre tuvo sentimientos con el paciente, 8,4% siempre y 12,9% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 20,8% el profesional de enfermería casi siempre tuvo sentimientos con el paciente, 2,8% algunas veces y 6,2% siempre.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 8,4% el profesional de enfermería casi siempre tuvo sentimientos por el paciente, 0,6% siempre y 7,9% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería casi siempre tuvo sentimientos.

Tal como se aprecia en la figura 5, los pacientes que casi siempre encontraron sentimientos por parte del profesional de enfermería se mostraron casi siempre satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 17,132 mayor al tabulado con 6 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,009 se establece que los sentimientos al paciente están relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 10 EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

Empatía	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	1	0,6%	2	1,1%
Algunas veces	1	0,6%	7	4,0%	9	5,1%	2	1,1%	19	10,7%
Casi siempre	0	0,0%	20	11,3%	56	31,6%	31	17,5%	107	60,5%
Siempre	0	0,0%	2	1,1%	28	15,8%	19	10,7%	49	27,7%
Total	1	0,6%	29	16,4%	94	53,1%	53	29,9%	177	100,0%

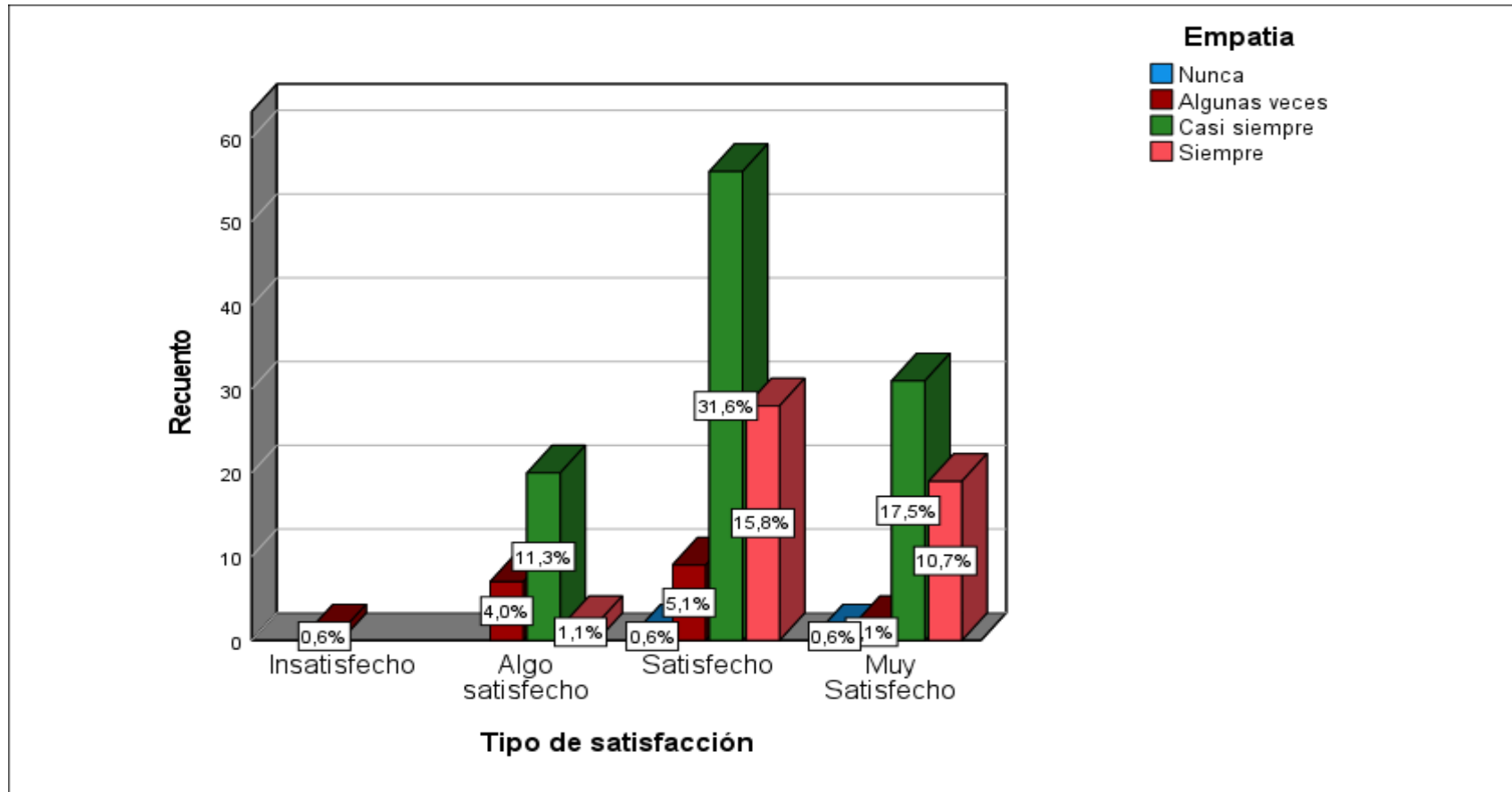
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = X^2_C 22,696 > X^{2t} 16,92

Grado de Libertad = 9

Nivel de Significancia = 0,007

FIGURA 6 EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 10.



En la tabla 10, empatía del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 61,2% fue casi siempre, 15,2% siempre y 23,6% fue algunas veces.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 31,6% el profesional de enfermería casi siempre tuvo empatía con el paciente, 15,8% siempre, 5,1% algunas veces y 0,65 nunca.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 17,5% el profesional de enfermería casi siempre tuvo empatía con el paciente, 1,1% algunas veces, 0,6% nunca y 10,7% siempre.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 11,3% el profesional de enfermería casi siempre tuvo empatía por el paciente, 1,1% siempre y 4% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo empatía.

Tal como se aprecia en la figura 6, los pacientes que casi siempre encontraron empatía por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 22,696 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,007 se establece que la empatía al paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.



TABLA 11 COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024.

Comunicación	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Algunas veces	1	0,6%	7	3,9%	14	7,9%	1	0,6%	23	12,9%
Casi siempre	0	0,0%	23	12,9%	59	33,1%	33	18,5%	115	64,6%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	21	11,8%	19	10,7%	40	22,5%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	52,8%	53	29,8%	178	100,0%

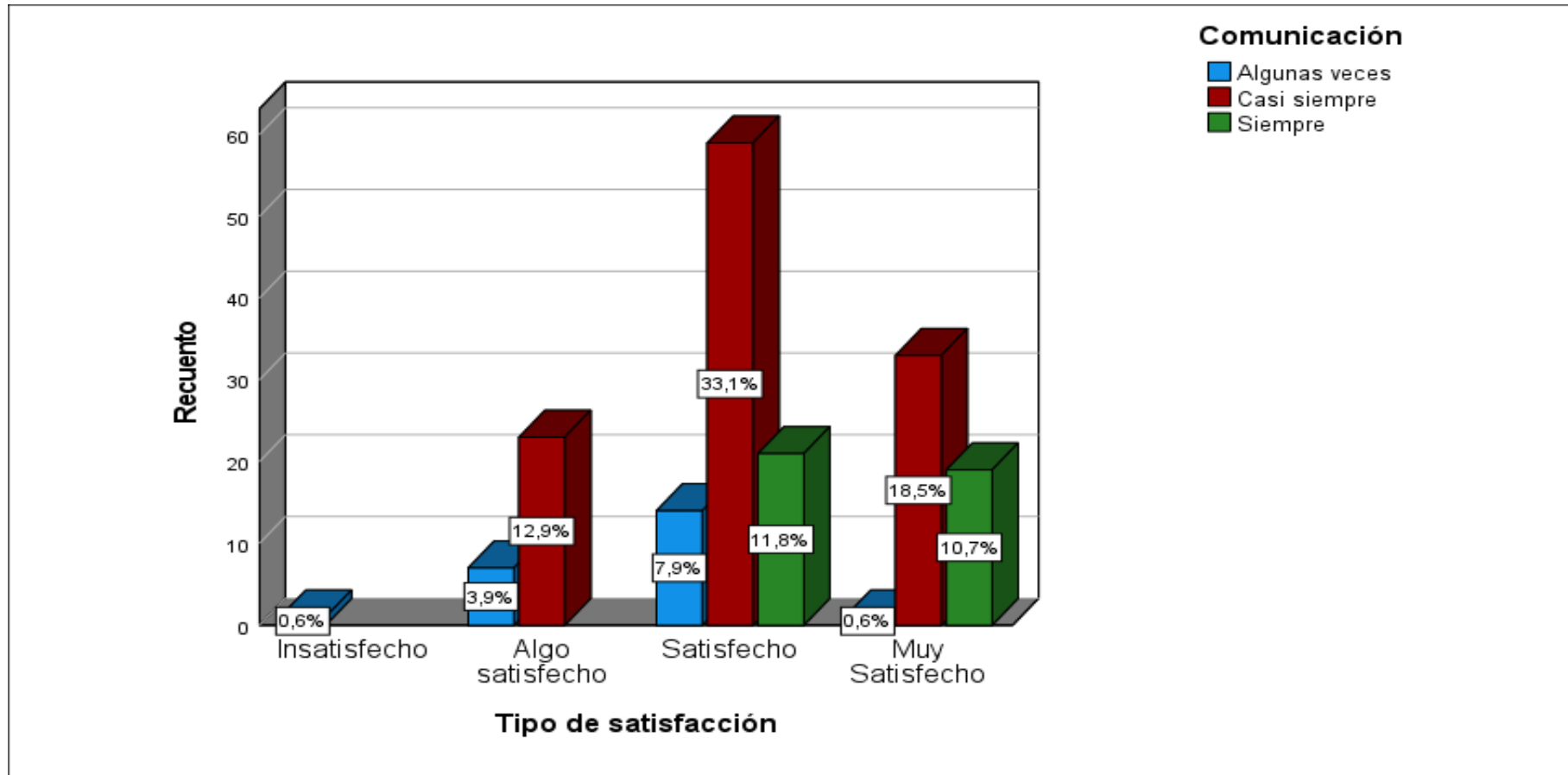
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 26,266 > X^{2t} 12,59$

Grado de Libertad = 6

Nivel de Significancia = 0,000

FIGURA 7 COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 11.



En la tabla 11, la comunicación del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 64,6% fue casi siempre, 22,5% siempre y 12,9% fue algunas veces.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 33,1% el profesional de enfermería casi siempre tuvo comunicación con el paciente, 11,8% siempre y 7,9% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 18,5% el profesional de enfermería casi siempre tuvo comunicación con el paciente, 0,6% algunas veces, 10,7% siempre.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 12,9% el profesional de enfermería casi siempre tuvo comunicación por el paciente y 3,9% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo comunicación.

Tal como se aprecia en la figura 7, los pacientes que casi siempre encontraron comunicación por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 26,266 mayor al tabulado con 6 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,000 se establece que la comunicación al paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.



TABLA 12 CONFIANZA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

Confianza	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Algunas veces	0	0,0%	10	5,6%	22	12,4%	0	0,0%	32	18,1%
Casi siempre	0	0,0%	20	11,3%	52	29,4%	39	22,0%	111	62,7%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	19	10,7%	14	7,9%	33	18,6%
Total	1	0,6%	30	16,9%	93	52,5%	53	29,9%	177	100,0%

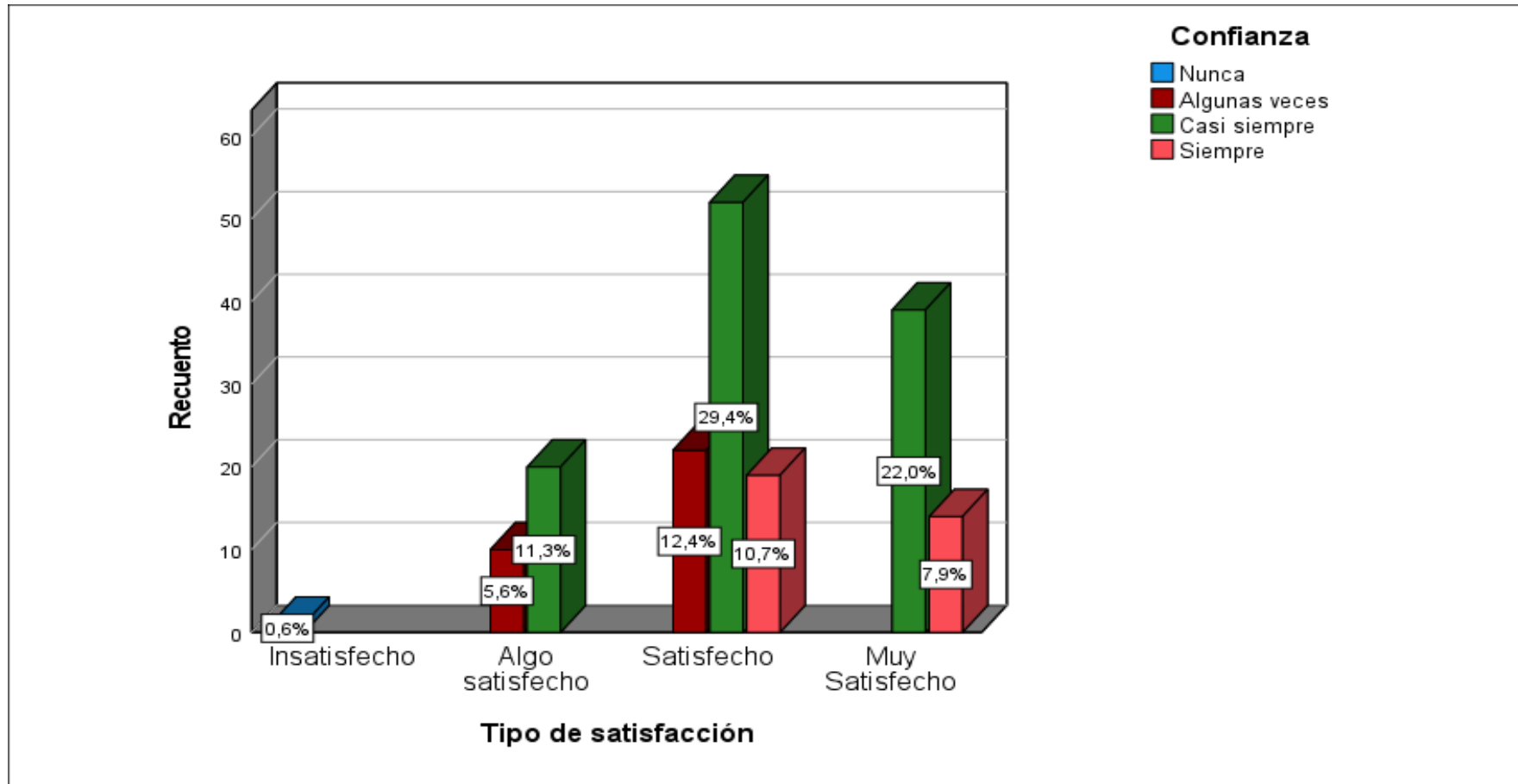
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 23,866 > X^{2t} 16,92$

Grado de Libertad = 9

Nivel de Significancia = 0,000

FIGURA 8 CONFIANZA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 12.



En la tabla 12, la confianza del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 62,7% fue casi siempre, 18,6% siempre, 18,1% fue algunas veces y 0,6% nunca.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 29,4% el profesional de enfermería casi siempre tuvo confianza con el paciente, 10,7% siempre y 12,4% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 22% el profesional de enfermería casi siempre tuvo confianza con el paciente y 7,9% siempre.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 11,3% el profesional de enfermería casi siempre tuvo confianza por el paciente y 5,6% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería nunca tuvo confianza.

Tal como se aprecia en la figura 8, los pacientes que casi siempre encontraron confianza por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 23,866 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,000 se establece que la confianza al paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.



TABLA 13 CONOCIMIENTOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024.

Conocimientos	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Algunas veces	1	0,6%	10	5,6%	17	9,6%	5	2,8%	33	18,6%
Casi siempre	0	0,0%	19	10,7%	48	27,1%	42	23,7%	109	61,6%
Siempre	0	0,0%	1	0,6%	28	15,8%	6	3,4%	35	19,8%
Total	1	0,6%	30	16,9%	93	52,5%	53	29,9%	177	100,0%

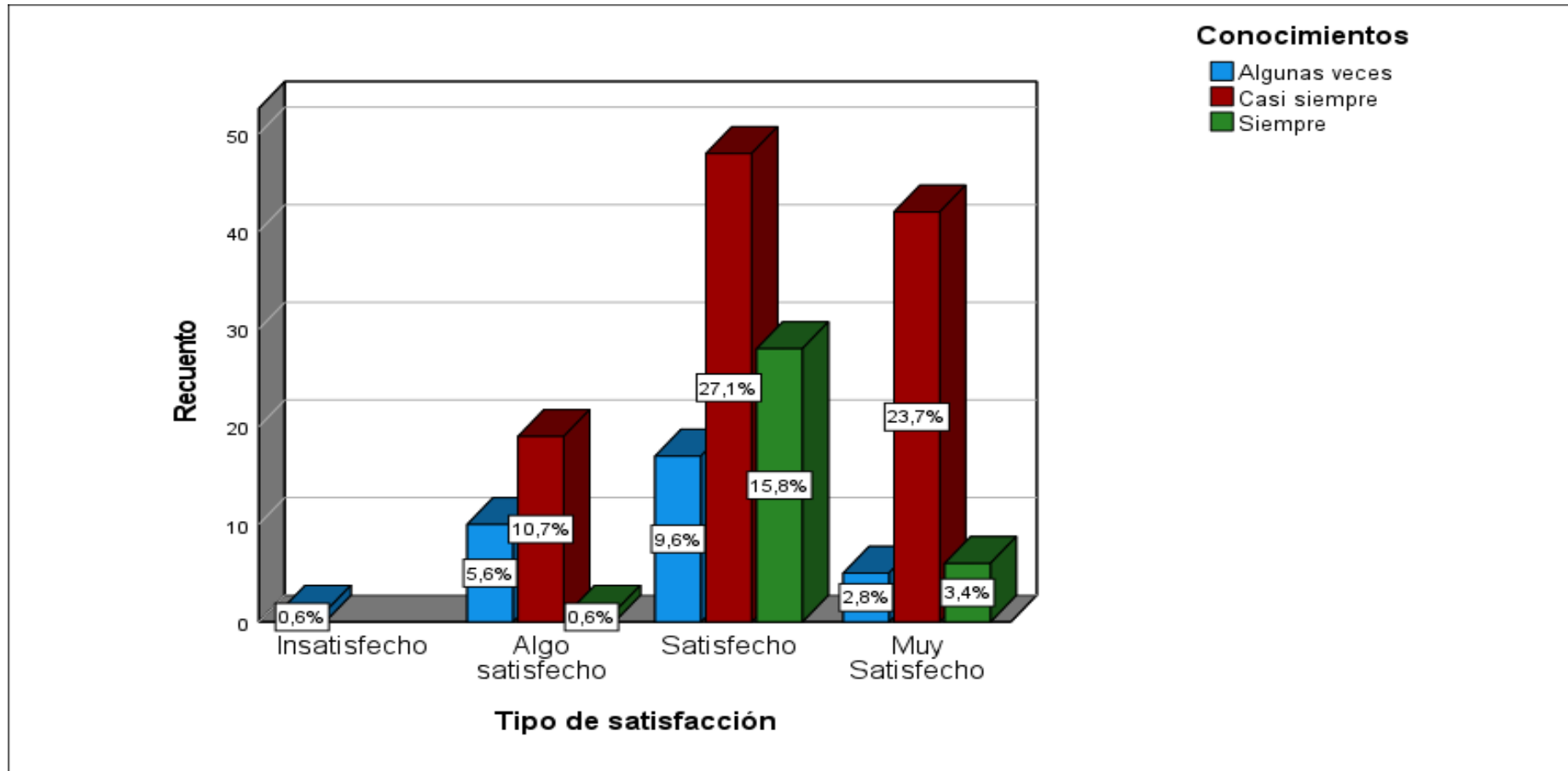
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 25,493 > X^{2t} 12,59$

Grado de Libertad = 6

Nivel de Significancia = 0,000

FIGURA 9 CONOCIMIENTOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 13.



En la tabla 13, los conocimientos del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 61,6% fue casi siempre, 18,6% algunas veces, 19,8% fue siempre.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 27,1% el profesional de enfermería casi siempre tuvo conocimientos con el paciente, 15,8% siempre y 9,6% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 23,7% el profesional de enfermería casi siempre tuvo conocimientos con el paciente y 3,4% siempre y 2,8% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 10,7% el profesional de enfermería casi siempre tuvo conocimientos para el paciente y 5,6% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo conocimientos.

Tal como se aprecia en la figura 9, los pacientes que casi siempre encontraron conocimientos por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

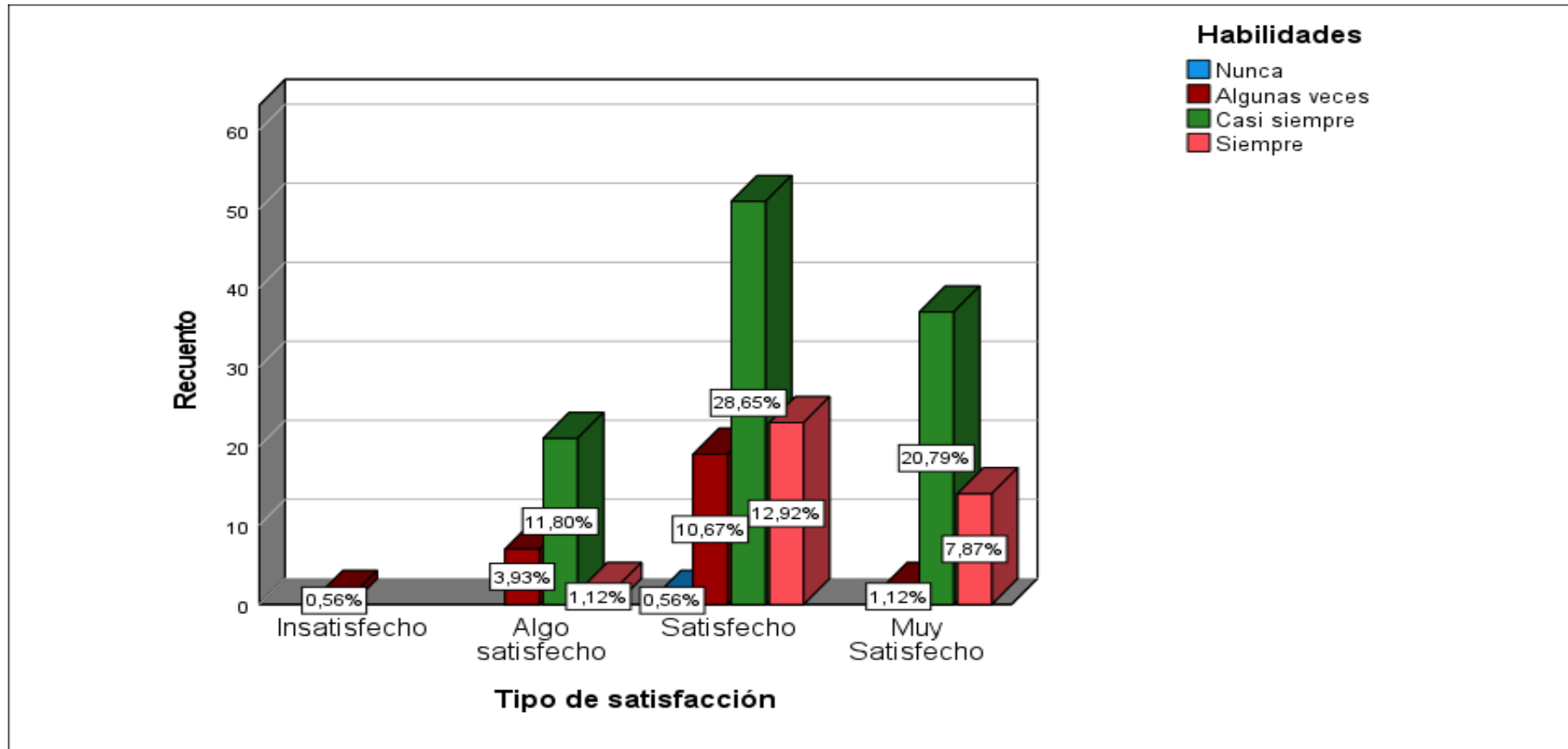
El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 25,493 mayor al tabulado con 6 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,000 se establece que los conocimientos hacia el paciente están relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 14 HABILIDADES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

Habilidades	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%
Algunas veces	1	0,6%	7	3,9%	19	10,7%	2	1,1%	29	16,3%
Casi siempre	0	0,0%	21	11,8%	51	28,7%	37	20,8%	109	61,2%
Siempre	0	0,0%	2	1,1%	23	12,9%	14	7,9%	39	21,9%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	52,8%	53	29,8%	178	100,0%

Nota: Cuestionario**Estadística Inferencial Chi cuadrado = X^{2C} 18,638 > X^{2t} 16,92****Grado de Libertad = 6****Nivel de Significancia = 0,028**

FIGURA 10 HABILIDADES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 14.



En la tabla 14, las habilidades del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 61,2% fue casi siempre, 16,3% algunas veces, 21,9% fue siempre.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 28,7% el profesional de enfermería casi siempre tuvo habilidades con el paciente, 12,9% siempre y 10,7% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 11,8% el profesional de enfermería casi siempre tuvo habilidades con el paciente, 1,1% siempre y 3,9% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 20,8% el profesional de enfermería casi siempre tuvo habilidades para el paciente y 7,9% siempre y 1,1% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo habilidades.

Tal como se aprecia en la figura 10, los pacientes que casi siempre encontraron habilidades por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 18,638 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,028 se establece que las habilidades hacia el paciente están relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 15 CUALIDADES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024.

Cualidades	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Algunas veces	0	0,0%	10	5,6%	24	13,5%	3	1,7%	37	20,8%
Casi siempre	1	0,6%	13	7,3%	60	33,7%	39	21,9%	113	63,5%
Siempre	0	0,0%	6	3,4%	10	5,6%	11	6,2%	27	15,2%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	52,8%	53	29,8%	178	100,0%

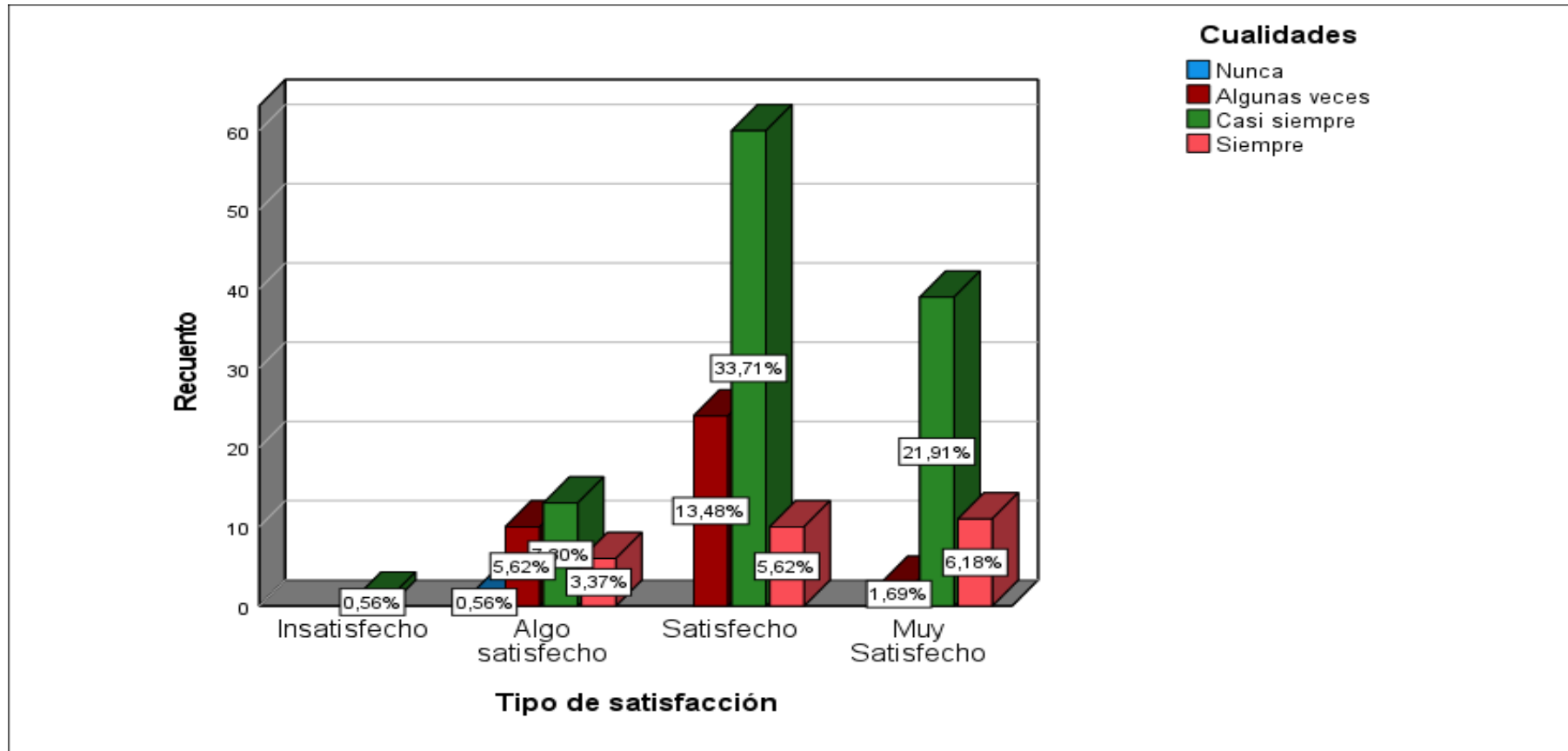
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 20,223 > X^{2t} 16,92$

Grado de Libertad = 9

Nivel de Significancia = 0,017

FIGURA 11 CUALIDADES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 15.



En la tabla 15, las cualidades del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 61,6% fue casi siempre, 18,6% algunas veces, 19,8% fue siempre.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 27,1% el profesional de enfermería casi siempre tuvo cualidades con el paciente, 15,8% siempre y 9,6% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 23,7% el profesional de enfermería casi siempre tuvo cualidades con el paciente y 3,4% siempre y 2,8% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 10,7% el profesional de enfermería casi siempre tuvo cualidades para el paciente y 5,6% algunas veces.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo cualidades.

Tal como se aprecia en la figura 9, los pacientes que casi siempre encontraron cualidades por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 25,493 mayor al tabulado con 6 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,000 se establece que las cualidades hacia el paciente están relacionado significativamente a la satisfacción.



TABLA 16 PRIVACIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

Privacidad	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0,0%	1	0,6%	1	0,6%	0	0,0%	2	1,1%
Algunas veces	1	0,6%	7	4,0%	18	10,2%	6	3,4%	32	18,1%
Casi siempre	0	0,0%	19	10,7%	54	30,5%	37	20,9%	110	62,1%
Siempre	0	0,0%	3	1,7%	20	11,3%	10	5,6%	33	18,6%
Total	1	0,6%	30	16,9%	93	52,5%	53	29,9%	177	100,0%

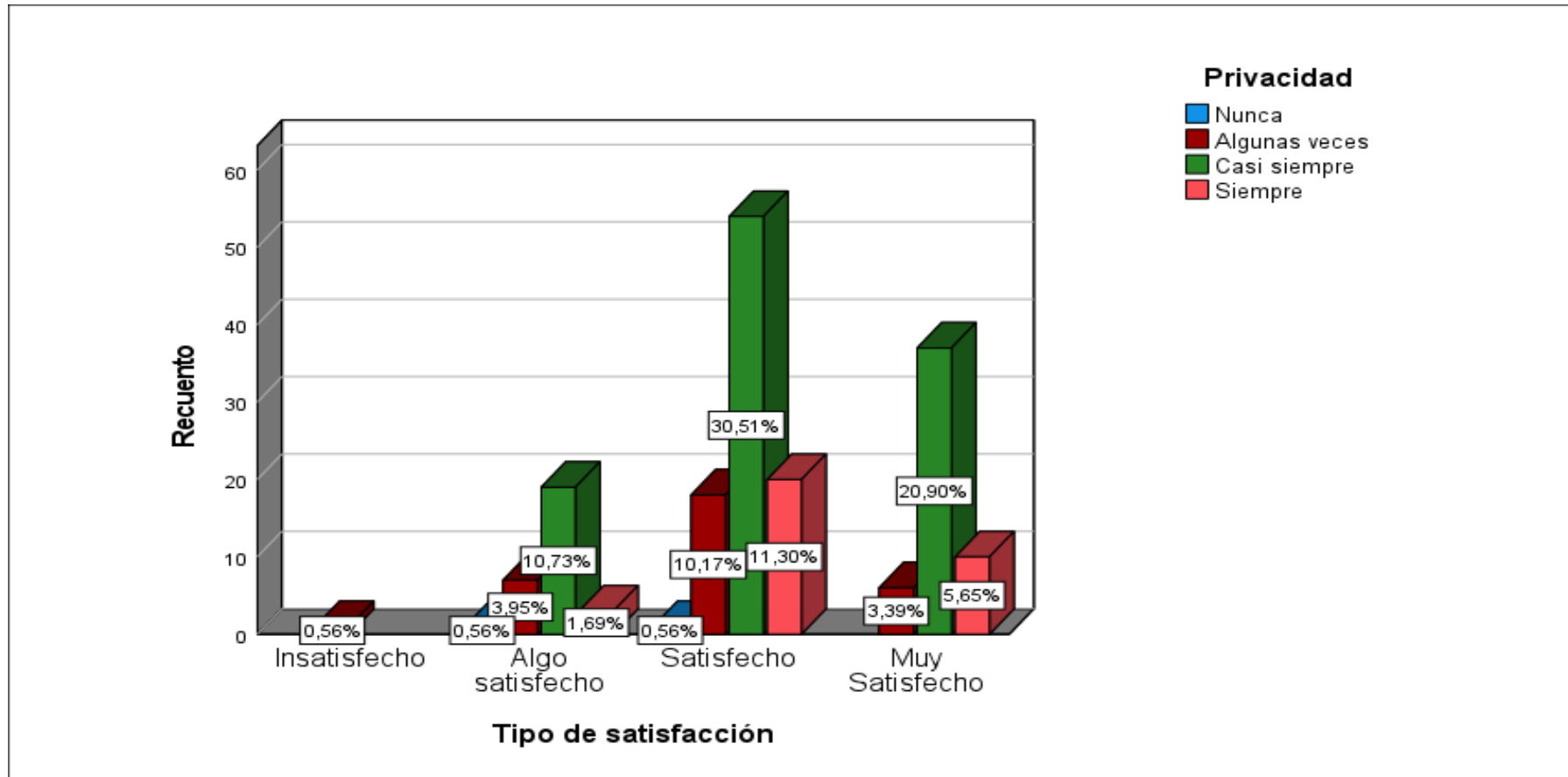
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 18,223 > X^{2t} 16,92$

Grado de Libertad = 9

Nivel de Significancia = 0,031

FIGURA 12 PRIVACIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 16.



En la tabla 16, la privacidad del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 62,1% fue casi siempre, 18,6% siempre, 18,1% algunas veces y 1,1% nunca.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 30,5% el profesional de enfermería casi siempre tuvo privacidad con el paciente, 11,3% siempre y 10,2% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 20,9% el profesional de enfermería casi siempre tuvo privacidad con el paciente, 5,6% siempre y 3,4% algunas veces. Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 10,7% el profesional de enfermería casi siempre tuvo privacidad con el paciente, 4% algunas veces, 1,7% siempre y 0,6% nunca. Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo privacidad.

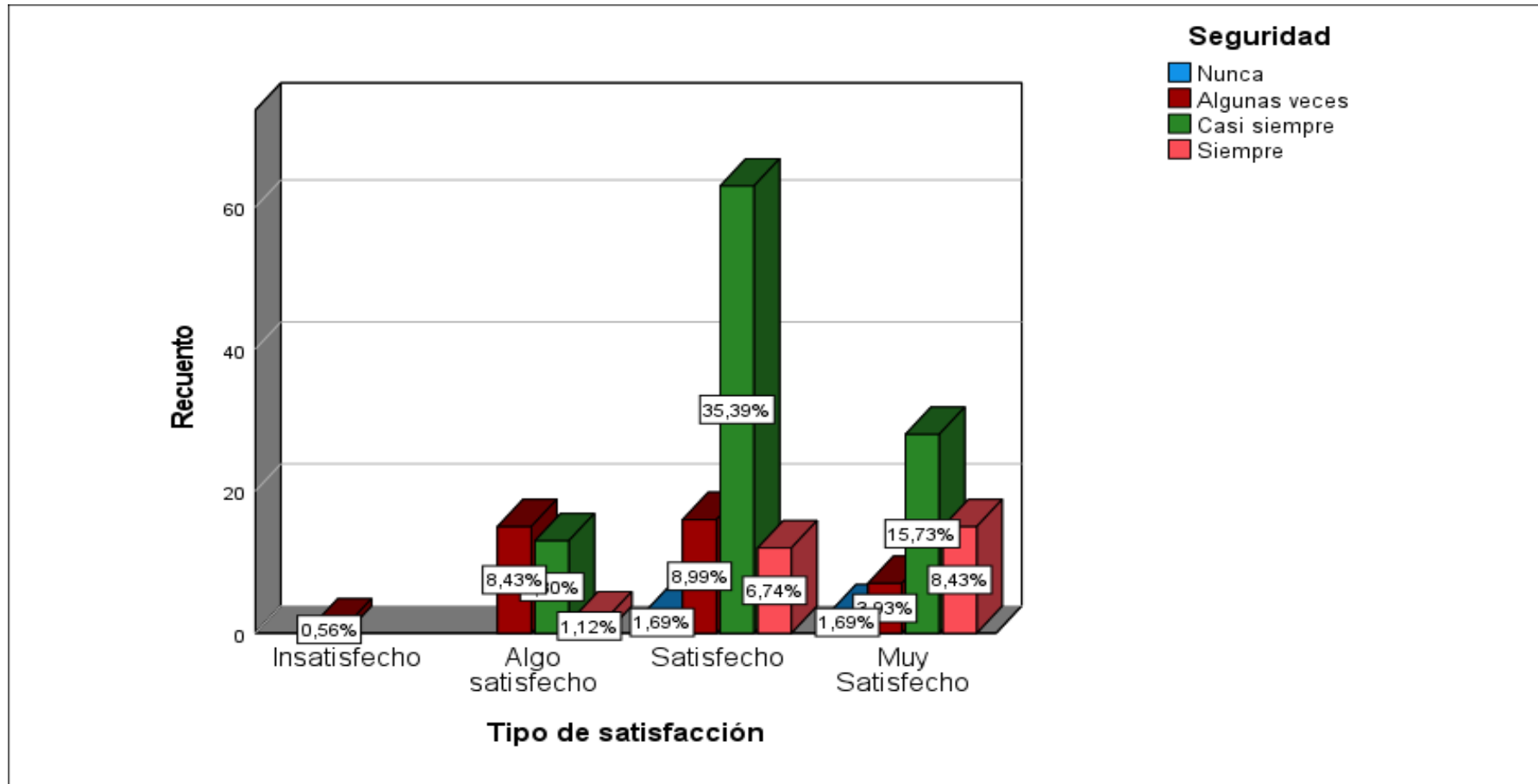
Tal como se aprecia en la figura 12, los pacientes que casi siempre encontraron privacidad por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención. El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 18,223 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,031 se establece que la privacidad hacia el paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 17 SEGURIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

Seguridad	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	3	1,7%	3	1,7%	6	3,4%
Algunas veces	1	0,6%	15	8,4%	16	9,0%	7	3,9%	39	21,9%
Casi siempre	0	0,0%	13	7,3%	63	35,4%	28	15,7%	104	58,4%
Siempre	0	0,0%	2	1,1%	12	6,7%	15	8,4%	29	16,3%
Total	1	0,6%	30	16,9%	94	52,8%	53	29,8%	178	100,0%

Nota: Cuestionario**Estadística Inferencial Chi cuadrado** = $X^{2C} 28,828 > X^{2t} 16,92$ **Grado de Libertad** = 9**Nivel de Significancia** = 0,001

FIGURA 13 SEGURIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 17.



En la tabla 17, la seguridad del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 58,4% fue casi siempre, 16,3% siempre, 21,9% algunas veces y 3,4% nunca.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 35,4% el profesional de enfermería casi siempre tuvo seguridad con el paciente, 6,7% siempre, 9% algunas veces y 1,7% nunca.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 15,7% el profesional de enfermería casi siempre tuvo seguridad con el paciente, 8,4% siempre, 3,9% algunas veces y 1,7% nunca.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 7,3% el profesional de enfermería casi siempre tuvo seguridad con el paciente, 8,4% algunas veces y 1.1% siempre.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo seguridad.

Tal como se aprecia en la figura 13, los pacientes que casi siempre encontraron seguridad por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 28,828 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,001 se establece que la seguridad hacia el paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 18 CONFORT DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024.

Confort	Tipo de satisfacción									
	Insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%
Algunas veces	0	0,0%	13	7,3%	21	11,9%	5	2,8%	39	22,0%
Casi siempre	1	0,6%	15	8,5%	56	31,6%	38	21,5%	110	62,1%
Siempre	0	0,0%	1	0,6%	16	9,0%	10	5,6%	27	15,3%
Total	1	0,6%	30	16,4%	94	53,1%	54	29,9%	180	100,0%

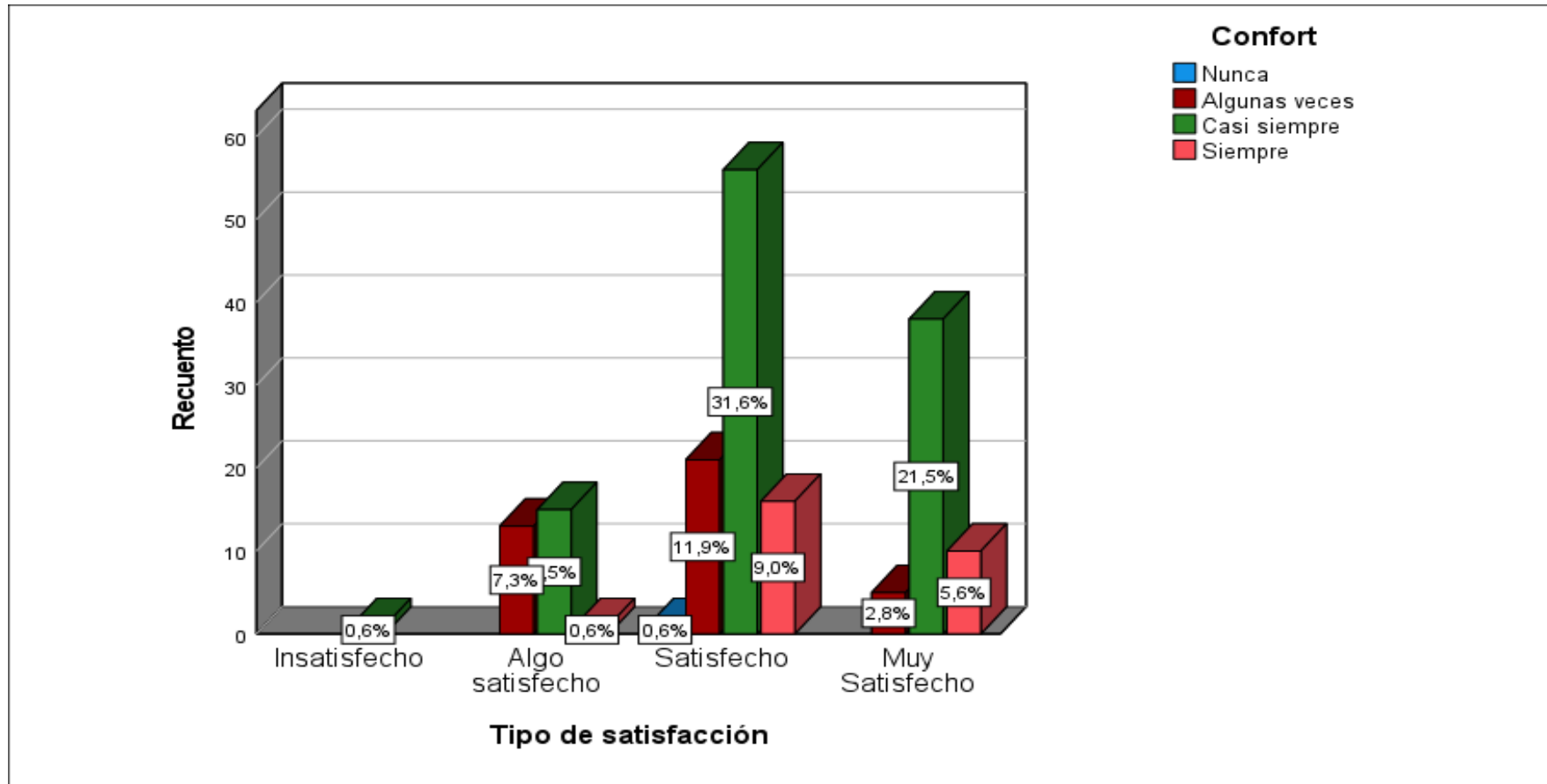
Nota: Cuestionario

Estadística Inferencial Chi cuadrado = $X^{2C} 17,190 > X^{2t} 16,92$

Grado de Libertad = 9

Nivel de Significancia = 0,041

FIGURA 14 CONFORT DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 18.



En la tabla 18, el confort del profesional de enfermería hacia los pacientes, en 62,1% fue casi siempre, 15,3% siempre, 22% algunas veces y 0,6% nunca.

El tipo de satisfacción que tuvieron en 52,8% fue satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0,6% insatisfecho.

Los pacientes que estuvieron satisfechos en 31,6% el profesional de enfermería casi siempre dio confort al paciente, 9% siempre, 11,9% algunas veces y 0,6% nunca.

Los pacientes que estuvieron muy satisfechos en 21,5% el profesional de enfermería casi siempre dio confort al paciente, 5,6% siempre y 2,8% algunas veces.

Los pacientes que estuvieron algo satisfechos en 8,5% el profesional de enfermería casi siempre tuvo confort con el paciente, 7,3% algunas veces y 0,6% siempre.

Los pacientes que mostraron insatisfacción en 0,6% el profesional de enfermería algunas veces tuvo confort.

Tal como se aprecia en la figura 14, los pacientes que casi siempre encontraron confort por parte del profesional de enfermería se mostraron satisfechos con la atención.

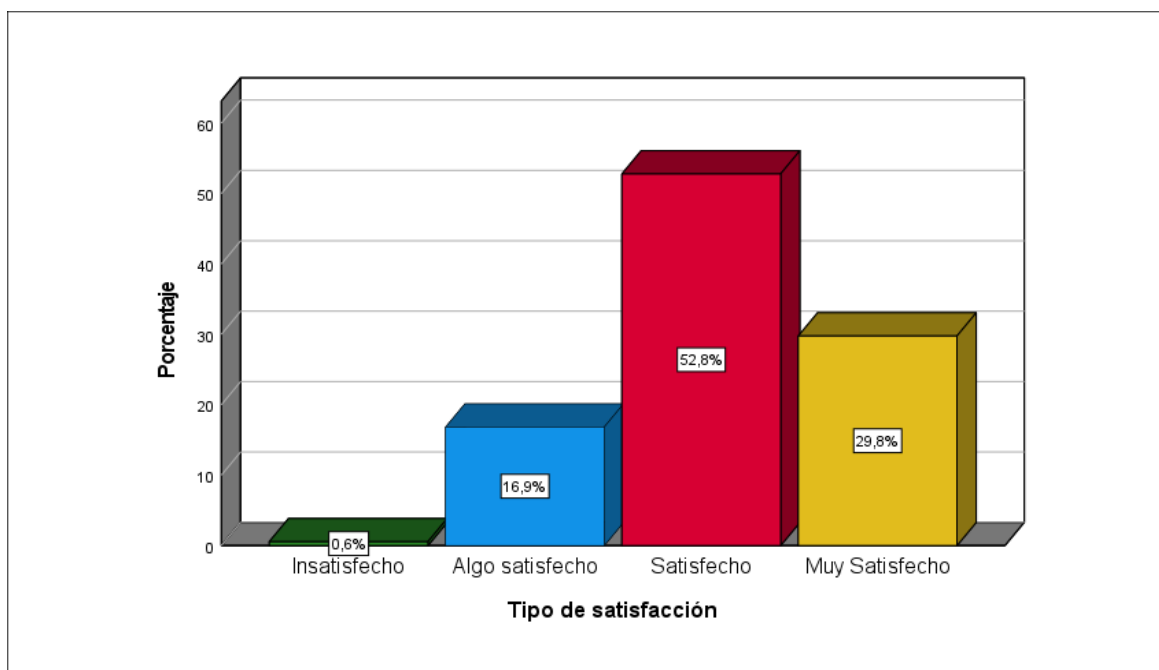
El estadístico de chi cuadrado dio en resultado de 17,190 mayor al tabulado con 9 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,041 se establece que el confort hacia el paciente está relacionado significativamente a la satisfacción.

TABLA 19 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

Tipo de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	,6
Algo satisfecho	30	16,9
Satisfecho	94	52,8
Muy Satisfecho	53	29,8
Total	178	100,0

Nota: Cuestionario

FIGURA 15 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024



Nota: Tabla 19.

La tabla 19, nos muestra el resultado de la satisfacción del paciente, en 52,8% satisfecho, 29,8% muy satisfecho, 16,9% algo satisfecho y 0.6% insatisfecho.



4.2. Contrastación de Hipótesis

HE1. En la Dimensión Fenomenológica existe relación significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y el cuidado Humanizado en el hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024, se han encontrado en todos los indicadores un nivel de significancia menor a (0.043), rechazando la hipótesis nula con lo que queda aceptada la hipótesis específica 1.

HE2. En la Dimensión Interacción existe relación significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y el cuidado Humanizado en el hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024, se han encontrado en todos los indicadores un nivel de significancia menor a (0.007), rechazando la hipótesis nula con lo que queda aceptada la hipótesis específica 2.

HE3. En la Dimensión Científica existe relación significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y el cuidado Humanizado en el hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024, se han encontrado en todos los indicadores un nivel de significancia menor a (0.028), rechazando la hipótesis nula con lo que queda aceptada la hipótesis específica 3.

HE4. En la Dimensión Necesidades Humanas existe relación significativa entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y el cuidado Humanizado en el hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024, se han encontrado en todos los indicadores un nivel de significancia menor a (0.041), rechazando la hipótesis nula con lo que queda aceptada la hipótesis específica 4.

HE5. El tipo de satisfacción de pacientes en el Hospital San Juan de Dios de Ayaviri es Satisfecho, lo cual queda aceptada la hipótesis 5.



4.3. Discusión.

Los resultados obtenidos en la investigación revelan que el Cuidado Humanizado del profesional de enfermería está estrechamente asociados con la Satisfacción de pacientes en el Hospital San Juan de Dios de Ayaviri, los pacientes se encuentran MUY SATISFECHOS con 29.8% de encuestados, SATISFECHOS en un 52.8%, ALGO SATISFECHO 16.9%, resultados que se asemejan de los resultados evidenciados por Añez Majo 2020 (2) en Huancayo, El 56,0% de los usuarios declaran un alto grado de satisfacción, y existe una correlación clara y sustancial entre la satisfacción de los usuarios y los cuidados humanizados del personal de enfermería.

Así mismo en el estudio se obtuvo las cifras en cuanto a las dimensiones del cuidado humanizado del profesional de enfermería, correspondiente a la dimensión fenomenológica, referidas a respeto, ecuanimidad y sensibilidad dieron una escala de valor CASI SIEMPRE están SATISFECHOS, es decir 53.4 %, 34.3 % y 74.7% respectivamente, por lo cual el indicador de sensibilidad arroja un porcentaje de que los pacientes están SIEMPRE SATISFECHOS con un 59.3%, resultados que se asemeja al estudio de León (14) Según los resultados, el 54% de los estudiantes tiene una opinión algo positiva de los cuidados humanizados en general. Esto es preocupante porque las enfermeras deberían ser capaces de expresar sus sentimientos y sensibilidad a sus pacientes. Los resultados deberían ser superiores al 90% porque les resultará difícil comprender los sentimientos de los demás si no son capaces de reconocer y/o comunicar los suyos propios. Watson afirma que «El crecimiento de la sensibilidad de una enfermera es un componente de ser genuina y veraz, que no tiene miedo de dar la cara cuando su paciente está agonizando y es vulnerable» (23).

Con respecto a los resultados de la Dimensión Interacción y sus indicadores:



sentimientos, empatía, comunicación y confianza indican que los pacientes CASI SIEMPRE están SATISFECHOS, con 61.2%, 60.5%, 64.6% y 62.7% respectivamente, lo cual indica que los pacientes se encuentran cómodamente con el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital San Juan de Dios de Ayaviri en un gran porcentaje es aceptable, Los resultados de la investigación de Gonzales (38), que evaluó de manera similar la satisfacción de los pacientes con la atención compasiva que recibieron, fueron sorprendentemente comparables a los resultados de nuestra investigación. Según su estudio, la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con el trato recibido en el Hospital General María Auxiliadora de Lima en 2014 (38). La idea de Watson, según la cual la enfermera reconoce a cada paciente como un individuo distinto compuesto por tres esferas - mente, cuerpo y espíritu- se ve respaldada por este estudio. Además, la idea del yo, que es igualmente única para cada individuo, tiene un impacto significativo en estas dimensiones (23).

El estudio también presenta resultados respecto a la Dimensión Científica y sus indicadores: conocimientos, habilidades y cualidades, vierten los siguientes resultados de 61.6%, 61.2% y 63.5% CASI SIEMPRE SATISFECHOS considerándose aceptable y alrededor del 29% MUY SATISFECHOS, tales resultados aún presentan una brecha que se debe de mejorar, Por ello, Vélez Alvarez (29) sugiere que tanto las expectativas de los usuarios como la calidad del servicio son factores importantes para determinar la satisfacción. En consecuencia, proporcionar cuidados de enfermería que se ajusten a las necesidades de cada paciente y garanticen su continuidad en todos los servicios para cuando finalmente reciba el alta hospitalaria es una noción complicada que implica un apoyo acorde con los avances científicos (29).



Por último, pero no menos importante, los resultados en la dimensión de Necesidades Humanas a nivel de los tres indicadores de privacidad, seguridad y confort están CASI SIEMPRE SATISFECHOS, superando el 50% de los usuarios, y el 30% de los pacientes están MUY SATISFECHOS con la atención humanizada de enfermería que se brinda en el hospital Ayaviri. Estos resultados miden la calidad de los cuidados humanos prestados por las enfermeras y son comparables a los resultados del estudio de Fredez (17), en el que los pacientes otorgaron una calificación excelente a los cuidados humanos.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Se determinó que la dimensión fenomenológica, interacción, científica y necesidades humanas, se relacionaron significativamente con la satisfacción del paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri 2024, con lo que quedan aceptadas las hipótesis.

SEGUNDA. Se analizó la Dimensión Fenomenológica; Respeto Casi Siempre 28,1% (NS=0,000), Solidaridad Siempre 31.6% (NS=0,043), Ecuanimidad Casi Siempre 19,7% (NS= 0,005) y Sensibilidad Casi Siempre 37,6% (NS=0.007), se relacionaron significativamente con el tipo de satisfacción SATISFECHO en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.

TERCERA. Se interpretó la interacción; Sentimientos Casi Siempre 31.5% (NS=0.009), Empatía Casi Siempre 31,6% (NS= 0,007), Comunicación Casi Siempre 33,1% (NS=0,000) y Confianza Casi Siempre 29,4% (NS=0,000), se relacionaron significativamente con la satisfacción del paciente en su mayoría fueron SATISFECHOS en el Hospital SAN Juan de Dios de Ayaviri.

CUARTA. Se contrastó la dimensión Científica; Conocimientos Casi Siempre 27,1% (NS=0,000), Habilidades Casi siempre 28,7% (NS=0,028) y Cualidades Casi Siempre 33,7% (NS=0,017), relacionándose significativamente con la satisfacción del paciente, dando el tipo de satisfacción SATISFECHO en el Hospital San Juan de Dios de Ayaviri.

QUINTA. Se estableció las Necesidades Humanas; Privacidad Casi Siempre 30,5% (NS=0,031), Seguridad Casi Siempre 35,4% (NS=0,001) y Confort Casi Siempre 31, 6% (NS=0,041), tuvieron relación significativa con el tipo de satisfacción SATISFECHO en pacientes del Hospital San Juan de Dios de Ayaviri.

SEXTA: Se Identificó en 52,8% que el tipo de satisfacción de los pacientes fue SATISFECHO en el Hospital San Juan de Dios de Ayaviri.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. A la Directora del Hospital San Juan de Dios Ayaviri coordinar con jefatura de Enfermería las capacitaciones a todo el equipo multidisciplinario de salud en relaciones interpersonales, trato humano y comunicación efectiva y establecer mecanismos de recompensas para estimular el trabajo del profesional de enfermería.

SEGUNDA. A la Jefatura de Enfermería monitorizar al personal de enfermería sobre el trato humanizado a los pacientes desde el ingreso hospitalario hasta el alta y desarrollar estrategias para mejorar la calidad de atención y en consecuencia la satisfacción del paciente.

TERCERA. Al personal de Enfermería del Hospital San Juan de Dios de Ayaviri capacitarse en relaciones interpersonales, a fin de desarrollar empatía y responder a las necesidades del paciente, así mismo realizar estudios similares, utilizando enfoques cualitativos para poder profundizar más en el tema.

CUARTA. A los profesionales de enfermería del Hospital San Juan de Dios, practicar los pasos de consejería para generar mayor vínculo con el paciente y brindarle un mejor cuidado.

QUINTA. A la jefatura de enfermeras coordinar con el director del hospital San Juan de Dios de Ayaviri la adquisición de mobiliario para un mayor confort del paciente.

SEXTA. A la jefatura de enfermeras dar apertura a los estudiantes de Universidades para seguir investigando temas de calidad de atención.



REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Disponible en <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48thedition-sp.pdf?ua=1#page=7>.
2. Añez Majo, L. G., & Llontop Silva, A. (2020). Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el sistema de transporte asistido de emergencia Essalud, Jesús María, 2018. UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
3. Organización Mundial de la Salud. Situación de salud de los pacientes adultos. [En línea]. 2011 [Citado el 25 de febrero 2016]. Disponible en: www.who.int/factibles/adultos_health/facts/es/index.html.
4. Organización Panamericana de la Salud. Semana del Bienestar; set 2023 Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-9-2023-semana-bienestar-ops-pide-abordar-cuidados-como-derecho-humano-responsabilidad#:~:text=El%20concepto%20de%20cuidados%20abarca,momentos%20de%20enfermedad%20o%20dependencia>.
5. Ministerio de Salud. Reglamento de la ley del trabajo de la Enfermera (o). (En línea) 2004 (fecha de acceso 22 de noviembre del 2010). URL disponible en: http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normaslegales/DS_002_2002_SA.pdf.
6. Begazo A. Denisse; Escate R. Lourdes; Zevallos Laura J; Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycan en el año 2015. Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad en Emergencias y Desastres. UPCH – 2015.



7. Pandia D. y Puma L. Percepción del Paciente Hospitalizado Sobre El Cuidado Humanizado Que Brinda El Profesional De Enfermería En Los Hospitales De Apoyo, Ilave Y San Juan De Dios – Ayaviri Puno TESIS. UNA -PUNO. 2013.
8. Hernández CA, Guardano PC. La enfermería como disciplina profesional holística. Rev. Cubana Enfermer. 2014; 20(2). pp. 1-11
9. Campos BM. El cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del hospital de Huacho, 2017. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias de la Salud. 2019.
10. Castro, S. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Micro red Yugoslavia. tesis. Universidad San Martín de Porres, Ancash Chimbote. Perú. 2016
11. Oyola Naranjo, D. Percepción de pacientes del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y nivel de satisfacción. (Tesis de maestría) Universidad Cuauhtemoc, 2021.
12. Orozco UJ. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, febrero 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. 2017.
13. Castrillón MJ. Paz RD, Rojas YM. Elementos que caracterizan el cuidado humanizado proporcionado por el personal de enfermería a los usuarios de la unidad de atención a la tercera edad de la colonia Belencito. Noviembre 2013 a enero 2014. Tesis de Maestría. Corporación Universitaria Adventista. Colombia.



14. León CL. Percepción de los estudiantes de enfermería, sobre el cuidado humanizado de la enfermera al paciente hospitalizado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013.
15. Morales Pajuelo. Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del paciente COVID-19 Hospital Eleazar Guzman Barron, Nuevo Chimbote. Universidad Nacional del Santa Perú, Revista Científica Ciencia Latina Internacional 2023. Disponible en:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8630/12888>
16. Quicaño Nuñez FL. Calidad del cuidado humanizado de enfermería para la satisfacción de personas posquirúrgicas. (Tesis de Doctorado) Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, 2018.
17. Fredez, G. Satisfacción Según Percepción De Los Padres Y Cuidado Enfermero Al Niño Con Infección Respiratoria Aguda En El Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno. Puno. 2016.
18. Sousa Corbani, Nilza María. "Humanización de los cuidados de enfermería: Brasil 2009".
19. Humet, C. Reflexiones sobre la Calidad Asistencial en el cambio de siglo. Rev. Calidad Asistencial 2001. Pág. 16:5-7
20. Marriner, Ann. Modelos y teorías de enfermería .4° ed. España: editorial Harcourt Brace, 1999. Pág. 185.
21. Vásquez Vera, Roció. Percepción de los usuarios y familiares sobre cuidado humanizado que brinda las enfermeras del servicio de emergencia del hospital II ESSALUD Huaraz julio-diciembre. Lima Perú. 2008.
22. Cohen JA. Two portraits of caring: a comparison of the artists, leininger and Watson. journal of advanced Nursing 1991;16:899-909.



23. Watson J. Teoría del cuidado humanizado de watson y experiencias vividas. En N°1 V1, editor. Factores curativos en el proceso de guía en la formación de la práctica de enfermería. Brasil: Caritas; 2013. p. Pag. 133.
24. Wade GH, Kasper N. Nursing Students' Perceptions of Instructor caring: A instrument base on Watson's Theory of Transpersonal Caring. Journal of Nursing Education 2006;45(5): 162-168.
25. Merriner toney A, Raile Alligood M. Modelos y Teorías de enfermería. En Mosby, editor. México; 2010. p. Pag. 91-105.
26. Martinez Ortiz B. Crítica y comentario al libro de Luis Cibanal & Carmen Arce "La relación enfermera-paciente". [En línea].; 2016 [Citado el 4 de enero del 2016]. Disponible en: https://books.google.es/books?id=aK2520AACkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
27. Hopenjain M, Moroco A.. Desarrollo a Escala Humana - una opción para el futuro. 2nd ed. 12 P, editor. Colombia: Enfermería Actual; 2011.
28. Troncoso T, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Revista ciencia y enfermería. 2013. noviembre; Vol. 16(N° 3. Bogotá).
29. Velez Alvarez C, Venegas Garcia J. El cuidado de enfermeria. In Perspectiva Fenomenologica. Colombia: Editorial: Silvers; 2011.
30. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Q [Internet]. 2005 [cited 2021 Oct 20];83(4):691. Available from: /pmc/articles/PMC2690293/
31. Ministerio de Salud - MINSA. Encuesta de Calidad y Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de Salud de las Personas, Ed. MINSA. Lima - Perú; 2002.



32. Del Salto ME. La evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía, 2014. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador.
33. Hulka B, Cassel J, Kupper L, Burdette J. Communication, compliance and concordance between physician and patients with prescribed medications. *Am J Public Heal* [Internet]. 2010;66(7):847–53. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1653458/>
34. Redhead R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestria en Gerencia de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>.
35. Romero M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico [Internet]. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). Universidad de Barcelona; 2016 [cited 2021 Oct 5]. Available from: http://www.tesisenred.net/handle/10803/383031%0Ahttp://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/98701/1/MRG_TESIS.pdf.
36. Cárdenas, Liliana y otros. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q para medir la Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad del Bosque. Abril, 2008. Pág. 54.
37. Leddy Susan, y Jhon Pepper; Bases Conceptuales de Enfermería Profesional; New York; Editorial OPS J. B. Lippincott Company, 1989. Pág.22, 23, 36, 37.
38. Gonzales BK. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del servicio de emergencia del hospital



- general María Auxiliadora Lima, Perú. 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
39. Durán CC. La enfermera en los modelos de atención urgente en Colombia. Lic. de Enfermería, especialista en cuidados intensivos. Colombia. Revista colombiana de enfermería, 2014. 9(11) Recuperado de http://enfermeriadeurgencias.com/ciber/PRIMERA_EPOCA/2007/septiembre/colombia.
 40. Huachua VT. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción del familiar de 60 niños con Cáncer Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
 41. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 2014. México: McGraw-Hill.
 42. Sánchez FF. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 2019; 13(1), 102-20. DOI: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
 43. Carrasco DS. Metodología de la investigación científica. 2013. San Marcos.
 44. López MA. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital marino Molina Scippa, 2016. Universidad César Vallejo.
 45. Zavaleta CE y García SL. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina física y rehabilitación en establecimientos de salud del Minsa y EsSalud, 2018. Universidad César Vallejo.
 46. Blanca Gutiérrez. "Experiencias, percepciones y necesidades en la UCI: revisión sistemática de estudios cualitativos". Colombia 2008



ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PG. ¿Cuál es la relación entre Cuidado Humanizado del Profesionales de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024?</p> <p>PE1. ¿Qué relación existe entre la dimensión Fenomenológica del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios?</p> <p>PE2. ¿Qué relación existe entre la dimensión Interacción del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios?</p> <p>PE3. ¿Qué relación existe entre la dimensión Científica del Cuidado Humanizado</p>	<p>OG. Determinar la Relación del cuidado humanizado del Profesional de Enfermería con la satisfacción del paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024.</p> <p>OE1. Analizar la dimensión fenomenológica relacionada con la satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.</p> <p>OE2. Interpretar la interacción relacionado con la Satisfacción del Paciente en el del Hospital San Juan de Dios Ayaviri.</p> <p>OE3. Contrastar la dimensión científica</p>	<p>HG. El Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería está relacionado significativamente con la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri, 2024.</p> <p>HE1. Existe relación significativa entre la dimensión Fenomenológica; Respeto, solidaridad, ecuanimidad y sensibilidad con la satisfacción del paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre la dimensión Interacción; sentimientos, empatía, comunicación y confianza con la Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.</p>	<p>V1 Cuidado Humanizado</p> <p>V2 Satisfacción del Paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fenomenológica Interacción. Científica. Necesidades Humanas. Humana Oportuna. Segura. 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético – Deductivo.</p> <p>Ámbito de investigación: Hospital San Juan De Dios Ayaviri en los servicios de Medicina, Cirugía, Ginecología, Obstetricia, emergencia y otros de internamiento</p> <p>Población: El total de pacientes que ingresan a internamiento.</p>



<p>del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios? PE4. ¿Qué relación existe entre la dimensión Necesidades Humanas del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios? PE5. ¿Cuál será el tipo de satisfacción más frecuente del Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios?</p>	<p>con la Satisfacción del Paciente en el del Hospital San Juan de Dios Ayaviri. OE4. Establecer la relación de las Necesidades Humanas con satisfacción del paciente en el del Hospital San Juan de Dios Ayaviri. OE5. Identificar el tipo de satisfacción más frecuente del paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri.</p>	<p>HE3. Existe relación significativa entre la dimensión Científica; conocimientos, habilidades con la satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri. HE4. Existe relación significativa entre la dimensión Necesidades Humanas; privacidad, seguridad y confort con la satisfacción del Paciente en el Hospital San Juan de Dios Ayaviri. HE5. El tipo de satisfacción frecuente es Satisfecho en paciente del Hospital San Juan de Dios Ayaviri.</p>		<p>Muestra: 178 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Cuidado Humanizado. Cuestionario de Satisfacción.</p>
--	---	---	--	---



ANEXO 2. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

	Respeto	Solidaridad	Ecuanimidad	Sensibilidad	Sentimientos	Empatía	Comunicación	Confianza	satisfacción	Conocimientos	Habilidades	Cualidades	Privacidad	Seguridad	Confort
1	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
6	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
7	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4
8	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
9	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
10	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
11	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
12	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
13	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
14	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4
15	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4
16	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
17	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
18	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
19	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3
20	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5
21	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5
22	5	5	2	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4
23	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5
24	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
25	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4
26	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
27	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
28	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
29	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4
30	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
31	5	4	2	5	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
32	5	5	2	5	4	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4
33	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
34	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
35	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
36	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
37	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
38	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
39	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4
40	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
41	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
42	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
43	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
44	5	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
45	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3
46	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
47	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
48	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4



	Respeto	Solidaridad	Ecuanimidad	Sensibilidad	Sentimientos	Empatía	Comunicación	Confianza	satisfacción	Conocimientos	Habilidades	Cualidades	Privacidad	Seguridad	Confort
49	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
50	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
51	5	5	3	5	4	2	4	.	4	4	5	4	3	4	4
52	5	5	4	5	.	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
53	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
54	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
55	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	.	4	4
56	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4
57	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
58	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
59	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
60	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2
61	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
62	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
63	5	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
64	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
65	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4
66	4	5	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
67	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4
68	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
69	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
70	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3
71	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4
72	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
73	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4
74	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4
75	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
76	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
77	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
78	5	.	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
79	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	2	5	4
80	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4
81	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3
82	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4
84	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
85	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
86	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
87	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
88	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
89	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4
90	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
91	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
92	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4
93	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
94	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4
95	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3
96	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
97	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4
98	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4



	Respeto	Solidaridad	Ecuanimidad	Sensibilidad	Sentimientos	Empatía	Comunicación	Confianza	satisfacción	Conocimientos	Habilidades	Cualidades	Privacidad	Seguridad	Confort
97	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4
98	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4
99	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4
100	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
101	3	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
102	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
103	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
104	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
105	4	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
106	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
107	4	4	2	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4
108	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
109	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
110	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
111	4	5	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
112	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
113	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
114	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
115	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
116	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
117	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
118	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
119	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
120	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
121	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
122	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4
123	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
124	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4
125	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
126	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
127	4	5	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
128	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
129	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
130	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
131	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
132	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3
133	3	5	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3
134	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
135	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
136	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
137	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
138	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3
139	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
140	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
141	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4
142	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4
143	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
144	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
145	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4



	Respeto	Solidaridad	Ecuanimidad	Sensibilidad	Sentimientos	Empatía	Comunicación	Confianza	satisfacción	Conocimientos	Habilidades	Cualidades	Privacidad	Seguridad	Confort
145	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
146	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
147	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4
148	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3
149	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4
150	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
151	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3
152	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
153	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3
154	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
155	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3
156	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4
157	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
158	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
159	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
160	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
161	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
162	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
163	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
164	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
165	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
166	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
167	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4
168	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
169	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3
170	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3
171	4	5	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
172	3	5	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
173	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
174	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
175	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
176	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
177	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
178	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3



ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO SOBRE CUIDADO HUMANIZADO						
<p>Sr(a), solicito su colaboración respondiendo a las preguntas sobre el cuidado humanizado recibido por el Profesional de Enfermería, la información es de carácter anónimo y se garantiza la confidencialidad ya que los datos serán utilizados solo para el estudio, agradezco su colaboración.</p> <p>Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que considere usted correcta. Las alternativas van del 1 al 5, donde el 1 es el puntaje mínimo y el 5 el puntaje máximo.</p> <p>Edad: Sexo: Servicio donde fue hospitalizado:</p>						
N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	La Enfermera es amable en su trato con usted.					
2	La Enfermera se dirige a usted llamandolo por su nombre.					
3	La Enfermera se identifica con usted antes de realizar los cuidados.					
4	La enfermera responde a sus dudas sobre su enfermedad y tratamiento.					
5	La Enfermera lo escucha atentamente mirandole a los ojos, cuando usted le pregunta algo.					
6	Usted entiende la explicación que le brinda la enfermera en el servicio.					
7	La Enfermera le escucha atentamente cuando solicita alguna información.					
8	La Enfermera facilita la comunicación con su familiar sobre el proceso de atención.					
9	La Enfermera le explica los pasos para atenderse.					
10	La Enfermera lo atiende oportunamente en el servicio.					
11	La Enfermera le explica sobre los medicamentos que le está administrando.					
12	La Enfermera le explica sobre los procedimientos que le realizan.					
13	La Enfermera le explica sobre los efectos adversos de algunos medicamentos					
14	La Enfermera lo atiende cuidando la privacidad en su atención.					
15	La Enfermera identifica oportunamente sus necesidades.					
16	La Enfermera responde con rapidez a su llamado.					
17	La Enfermera ayuda a disminuir el dolor físico con la administración de analgésicos prescritos.					
18	alimentación, baño, eliminación y confort.					

MUCHAS GRACIAS



CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Sr(a), solicito su colaboración respondiendo a las preguntas sobre el cuidado humanizado recibido por el Profesional de Enfermería, la información es de carácter anónimo y se garantiza la confidencialidad ya que los datos serán utilizados solo para el estudio, agradezco su colaboración.

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que considere usted correcta. Las alternativas van del 1 al 5, donde el 1 es el puntaje mínimo y el 5 el puntaje máximo.

Edad:

Sexo:

Servicio donde fue hospitalizado:

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	La Enfermera le brinda comodidad y privacidad durante su atención.					
2	La Enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad de su cuidado.					
3	La Enfermera se dirige a usted en forma personalizada.					
4	La Enfermera tiene paciencia al atenderle.					
5	La Enfermera le brinda buen trato.					
6	La enfermera lo mira a los ojos cuando cuando se dirige a usted y lo escucha atentamente.					
7	La Enfermera ha respondido sus dudas oportunamente sobre los medicamentos que le esta administrando o recetando.					
8	La Enfermera le proporciona información al ingresar al servicio, sobre la rutina, horario de informe médico, horario de visita, ubicación de los servicios higiénicos.					
9	La Enfermera le proporciona información al ingresar al servicio, sobre los trámites a seguir para su hospitalización, en emergencia o para la atención en consultorio.					
10	La Enfermera facilita a usted y su familia a que reciba la información completa					
11	La Enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados que le va ha realizar de acuerdo a lo que indica el médico.					
12	necesidades fisiológicas, como miccionar y defecar, así como emocional, durante su hospitalización.					
13	La Enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en cuenta para el cuidado de su salud.					
14	alcance la hoja de atención debida.					
15	La Enfermera le pregunta su nombre antes de administrar un tratamiento o antes de brindarle una indicación.					
16	La Enfermera le informa sobre los medicamentos que le está adiministrando.					
17	Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
18	La Enfermera cuida que las barandas de las camillas estén levantadas, así como brindarle las comodidades para su atención.					

MUCHAS GRACIAS



ANEXO 4. FICHAS DE VALIDEZ DE LA INVESTIGACIÓN

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	
FICHA TÉCNICA	CUIDADO HUMANIZADO
AUTOR	Laydy Vicenta León Camones
ADAPTADO POR	Adriana Mercedes López Minaya
LUGAR	Comas - Lima
ADMINISTRACIÓN	Individual o grupal
DURACIÓN	15 a 20 minutos
OBJETIVO	Determinar la relación significativa entre el cuidado humanizado de Enfermería y satisfacción de los Pacientes.
ASPECTOS A EVALUAR	El test esta constituido por 18 items distribuidos en 4 dimensiones.
Dimensión 1 fenomenológicas	Constituido por 4 items.
Dimensión 2 Interacción	Constituido por 5 items.
Dimensión 3 Científica	Constituido por 4 items.
Dimensión 4 Necesidades Humanas	Constituido por 5 items.
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	Se validó el contenido del instrumento por juicio de expertos conformado por: Mg. Felix Caycho Valencia, Mg. Marlene Ines Huaylinos Antezana, Mg. Anabel Aguayo Cabrera; quienes emitieron que el instrumento es aplicable.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	
FICHA TÉCNICA	SATISFACCIÓN
AUTOR	Laydy Vicenta León Camones
ADAPTADO POR	Adriana Mercedes López Minaya
LUGAR	Comas - Lima
ADMINISTRACIÓN	Individual o grupal
DURACIÓN	15 a 20 minutos
OBJETIVO	Determinar la relación significativa entre el cuidado humanizado de Enfermería y satisfacción de los Pacientes.
ASPECTOS A EVALUAR	El test esta constituido por 18 items distribuidos en 3 dimensiones.
Dimensión 1 Humana	Constituido por 6 items.
Dimensión 2 Oportuna	Constituido por 6 items.
Dimensión 3 Segura	Constituido por 6 items.
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	Se validó el contenido del instrumento por juicio de expertos conformado por: Mg. Felix Caycho Valencia, Mg. Marlene Ines Huaylinos Antezana, Mg. Anabel Aguayo Cabrera; quienes emitieron que el instrumento es aplicable.

ANEXO 5. FICHAS DE EVIDENCIA DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

SOLICITUD: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI.


SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI - RED DE SALUD MELGAR
MED. RAQUEL MARÍA RAMÍREZ CALLA


Yo CATY LIZET HANCCO YANA identificado con DNI: 43583005, domiciliado en el JR. Pacheco Zegarra 569 Ayaviri, con teléfono 975444884, personal de salud de Enfermería de condición Nombrado, que actualmente labora en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Ayaviri, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:


Que, habiendo visto la importancia y necesidad de realizar una investigación de Post Grado en el campo de Enfermería, SOLICITO a usted la autorización correspondiente para llevar acabo el estudio intrahospitalaria, que lleva por título "CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024", espacio en el que me desenvuelvo y me interesa grandemente obtener resultados comprobados y de esta manera mejorar en la atención a los pacientes.

Sin más puntos pido a usted se me brinde las facilidades para realizar dicha investigación, quedo agradecida por su atención.

ATENTAMENTE


.....
CATY LIZET HANCCO YANA
DNI: 43583005


V.º B.º
22/07/2024









FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: CATY LIZET HANCCO YANA
- 1.2. Validado por: DRG. INGRID LIZ. QUISPE TICONA
- 1.3. Título de la investigación: CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024.
- 1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

N°	INDICADORES	VALORACIÓN																			
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.														X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.														X					
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.														X					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.														X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.														X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.														X					
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.														X					
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.														X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.														X					
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.														X					

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75%
- V. OBSERVACIONES: NINGUNA
- LUGAR Y FECHA: JULIDCA, 28 DE MAYO DEL 2025

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Ingrid Liz Quispe Ticona
Dra. Ingrid Liz Quispe Ticona
FIRMA DEL EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: CATY LIZET HANCCO YANA
- 1.2. Validado por: DR. JESUS MAMANI MAMANI
- 1.3. Título de la investigación:
CUIPADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DÍOS AYAUQUI, 2024
- 1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES	VALORACIÓN																			
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																			
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.														X					
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.														X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.															X				
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																X			
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																	X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																	X		
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																		X	
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																		X	

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%
- V. OBSERVACIONES: NINGUNA
- LUGAR Y FECHA: JULIACA, 28 DE MAYO DEL 2025

FIRMA DEL EXPERTO

02425043
988858536



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 23 de julio 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CATY LIZET HANCCO YANA

Dirección: Jr. PACHECO ZEGARRA 569

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 43583005

Teléfono: 975 444 884 email: catliz2109@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN SALUD

Escuela Profesional o Mención: SALUD PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN SALUD

Asesor: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS AYAVIRI, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Cuidado Humanizado, Enfermería, Satisfacción, Paciente

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: SALUD PÚBLICA - P42

Firma de Autor



huella digital

23 julio 2025

Fecha