



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
HERMILIO VALDIZÁN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
INFORME DE TESIS**



---

**CALIDAD DEL CUIDADO HUMANIZADO BRINDADA  
POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL PACIENTE DEL  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO –  
HUÁNUCO –2018.**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN  
ENFERMERÍA**

**TESISTAS:**

Bach. Enf. LOZANO MARTEL, Stefany Dayde.

Bach. Enf. PALOMINO GUTIERREZ, Henry.

Bach. Enf. VERDE ROMERO, Leidy Vanessa.

**ASESORA:**

Dra. María Luz ORTIZ CRUZ.

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2018**

## DEDICATORIA

A Dios, por la fortaleza que me brinda para seguir adelante y a no rendirme ante alguna adversidad.

A mis padres, por ser motor de mi superación, por su apoyo incondicional y sacrificio constante por darme una carrera e inculcarme valores para ser cada día una mejor persona.

A mi hermano Piero, por ser ejemplo y mi más grande orgullo.

**Stefany Lozano Martel**

A Jehová Dios, quien nunca me abandona y me fortalece brindándome la oportunidad de cursar y terminar esta hermosa carrera de Enfermería.

A mi madre Lida, por su inmenso amor y apoyo desinteresado.

A mi esposo Alan y a mis hijos Jairo y Luana, quienes son la razón de que me levante cada día para esforzarme por el presente y el futuro, son mi principal motivación.

**Leidy Verde Romero**

A Dios, por llenar mi vida de dicha y bendiciones.

A mis padres; por su apoyo y comprensión en los momentos difíciles; por enseñarme a encarar las adversidades; por darme todo lo que soy como persona, con valores, principios, perseverancia y empeño, con una gran dosis de amor sin pedir nada a cambio

**Henry Palomino Gutiérrez**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todopoderoso creador del universo, por llenar nuestras vidas de dicha y bendiciones

A nuestros padres; por su amor y comprensión, por las enseñanzas brindadas día a día, por aquellas palabras de apoyo que nos han ayudado a seguir adelante, por mostrarnos el camino de la superación, pues con su esfuerzo y sacrificio han logrado el triunfo que hoy les brindamos y dedicamos con admiración y respeto.

A nuestra asesora, Dra. María Luz Ortiz Cruz por compartirnos sus conocimientos científicos y enseñanzas; por brindarnos lo mejor de ella, por su acompañamiento académico durante el desarrollo, ejecución y presentación del presente informe de investigación.

A la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán por acogernos durante estos 5 años, y brindarnos la oportunidad de realizar nuestra tesis y así poder contribuir al desarrollo de nuestra carrera profesional.

A nuestras docentes; quienes nos inculcaron valores y nos guiaron por un buen camino, gracias por sus enseñanzas y apoyo que nos han brindado durante nuestra preparación profesional en las aulas universitarias.

Al personal de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano por el apoyo y colaboración brindada para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

## RESUMEN

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2018.

**Métodos:** El estudio fue de tipo analítico con una muestra 60 pacientes, a quienes se aplicó un cuestionario de calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera(o) y un cuestionario de satisfacción percibida por el paciente hospitalizado. Se realizó el análisis descriptivo con medidas cualitativas de frecuencia; y en el análisis inferencial se utilizó la prueba del Chi Cuadrado con una significancia estadística  $p \leq 0,05$ . **Resultados:** La percepción de la calidad del cuidado humanizado de Enfermería fue de 61,7% de pacientes en el nivel de buena calidad y 38,3% en el nivel regular; en cuanto a la satisfacción percibida, 76,7% estuvieron satisfechos y 23,3% se mostraron insatisfechos con el cuidado de Enfermería. Al analizar la relación entre dichas variables, se identificó que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes; también con la dimensión accesibilidad, la explicación – facilitación, el confort ( $p = 0,034$ ); anticipación ( $p = 0,006$ ); la relación de confianza y la monitorización – seguimiento; siendo dichas relaciones significativas ( $p \leq 0,05$ ).

**Conclusiones:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente en estudio; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

**Palabras clave:** *Cuidado de Enfermería, Calidad del Cuidado Humanizado, Satisfacción Percibida.*

## ABSTRACT

**General objective:** To determine the relation between the quality of the humanized care that offers the professional of infirmary and the satisfaction perceived by the patient of the Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2018. **Methods:** The study was of analytical type with a sample 60 patients, to whom there was applied a quality questionnaire of the humanized care offered to the nurse (o) and a questionnaire of satisfaction perceived by the hospitalized patient. The descriptive analysis was realized by qualitative measures of frequency; and in the analysis inferential the test of the Chi Cuadrado's was in use with a statistical significance  $p \leq 0,05$ . **Results:** The perception of the quality of the care humanized of Infirmary was 61,7 % of patients in the level of good quality and 38,3 % in the regular level; as for the perceived satisfaction, 76,7 % was satisfied and 23,3 % proved to be unsatisfied with the care of Infirmary. On having analyzed the relation between the above mentioned variables, there was identified that the quality of humanized care that the professional of infirmary offers relates to the satisfaction perceived by the patients; also with the dimension accessibility, the explanation - facilitation, the comfort ( $p = 0,034$ ); anticipation ( $p = 0,006$ ); the relation of confidence and the monitoring - follow-up; being said significant relations ( $p \leq 0,05$ ). **Conclusions:** The quality of the humanized care that the professional of Infirmary offers relates to the satisfaction perceived by the patient in study; the void hypothesis is rejected and the hypothesis of investigation is accepted. **Key words:** *Care of Infirmary, Quality of the Humanized Care, Perceived Satisfaction.*

<b>INDICE GENERAL</b>	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURA	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
INTRODUCCIÓN	14

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

1.1. Antecedentes de investigación.	21
1.1.1. Internacionales.	22
1.1.2. Nacionales.	24
1.1.3. Locales.	30
1.2. Bases teóricas.	32
1.2.1. Teoría del cuidado humano de Jean Watson.	32
1.2.2. Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau	34
1.3. Bases conceptuales.	36
1.3.1. Definición de cuidado de Enfermería	36
1.3.2. Definición de cuidado humanizado de Enfermería.	37
1.3.3. Calidad del cuidado humanizado de Enfermería	38
1.3.4. Dimensiones de la calidad de cuidado humanizado de Enfermería	39
1.3.5. Definición de percepción del paciente	41
1.3.6. Definición de satisfacción del paciente	42
1.3.7. Elementos de la satisfacción del paciente	44
1.4. Definición de términos operacionales.	44
1.5. Formulación del problema.	45

1.6. Objetivos.	47
1.7. Hipótesis.	48
1.8. Variables.	50
1.9. Operacionalización de variables.	51

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

2.1. Ámbito de estudio.	53
2.2. Población	53
2.3. Muestra	54
2.4. Tipo de investigación.	55
2.5. Diseño de investigación.	57
2.6. Técnicas e instrumentos.	57
2.7. Validez y confiabilidad.	60
2.8. Procedimientos de recolección de datos.	64
2.9. Plan de tabulación y análisis de datos	65
2.10. Aspectos éticos de la investigación.	68

## **CAPÍTULO III**

### **3. RESULTADOS**

3.1. Análisis descriptivo de datos univariados	70
3.2. Prueba de contrastación de hipótesis.	83

## **CAPÍTULO IV**

### **4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Contrastación de resultados	97
CONCLUSIONES	102
SUGERENCIAS	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
ANEXOS	114

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01.</b> Grupo etéreo de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	70
<b>Tabla 02.</b> Género de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	71
<b>Tabla 03.</b> Estado civil de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	72
<b>Tabla 04.</b> Grado de instrucción de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	73
<b>Tabla 05.</b> Ocupación de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	74
<b>Tabla 06.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad según percepción de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	75
<b>Tabla 07.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	76
<b>Tabla 08.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	77
<b>Tabla 09.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	78
<b>Tabla 10.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	79

<b>Tabla 11.</b>	Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	80
<b>Tabla 12.</b>	Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibida los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	81
<b>Tabla 13.</b>	Satisfacción percibida por los pacientes respecto al cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	82
<b>Tabla 14.</b>	Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	83
<b>Tabla 15.</b>	Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación – facilitación con la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	85
<b>Tabla 16.</b>	Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	87
<b>Tabla 17.</b>	Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	89

- Tabla 18.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 91
- Tabla 19.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización – seguimiento y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 93
- Tabla 20.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 95

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01.</b> Grupo etéreo de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	70
<b>Figura 02.</b> Género de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	71
<b>Figura 03.</b> Estado civil de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	72
<b>Figura 04.</b> Grado de instrucción de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	73
<b>Figura 05.</b> Ocupación de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	74
<b>Figura 06.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión accesibilidad percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco.	75
<b>Figura 07.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación percibida los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	76
<b>Figura 08.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	77
<b>Figura 09.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	78
<b>Figura 10.</b> Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza percibida los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.	79

- Figura 11.** Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 80
- Figura 12.** Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 81
- Figura 13.** Satisfacción percibida por los pacientes respecto al cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 82
- Figura 14.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018 83
- Figura 15.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación – facilitación y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 85
- Figura 16.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 87

- Figura 17.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 89
- Figura 18.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 91
- Figura 19.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización – seguimiento y la satisfacción percibida por pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 93
- Figura 20.** Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. 95

**ÍNDICE DE ANEXOS**

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01.</b> Cuestionario de características sociodemográficas	115
<b>Anexo 02.</b> Cuestionario de medición de la calidad del cuidado humanizado de Enfermería	116
<b>Anexo 03.</b> Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado	118
<b>Anexo 04.</b> Consentimiento Informado	120
<b>Anexo 05.</b> Constancias de validación	123
<b>Anexo 06.</b> Autorización para ejecución de estudio de investigación	127
<b>Anexo 07</b> Matriz de consistencia	128

## INTRODUCCIÓN

El cuidado de Enfermería constituye la razón de ser de la profesión de Enfermería, que se fundamenta en la interrelación terapéutica establecida entre el profesional de enfermería, el sujeto de cuidado y sus familiares; con el objetivo de promover la salud, e intervenir en el tratamiento, rehabilitación y recuperación del estado de salud, proporcionando medidas que promuevan el bienestar integral del paciente<sup>1</sup>.

En la actualidad los profesionales de enfermería desempeñan un rol sumamente importante en el cuidado que se brinda a los pacientes en los diversos niveles de atención; pues tiene la responsabilidad y compromiso inherente de proporcionarles cuidados de calidad, acorde a sus necesidades biopsicosociales, mediante un cuidado eficiente y humanizado en cada una de las intervenciones brindadas durante su estancia hospitalaria<sup>2</sup>.

En consecuencia, el cuidado humanizado constituye un componente fundamental en la prestación de cuidados de enfermería siendo definido por Watson<sup>3</sup> como el conjunto de comportamientos e intervenciones que realiza el profesional de enfermería al brindar los cuidados al paciente basado en la premisa del respeto y preservación de la dignidad humana.

Por ello, es trascendental que los profesionales de enfermería brinden cuidados humanizados de calidad a los pacientes que repercutan en la mejora de su estado de salud; sin embargo, es preocupante observar que la mayoría de los profesionales de enfermería evidencian una pérdida de valores humanísticos en el cuidado asistencial, pues se basan en el cumplimiento del tratamiento y la elaboración de registros de Enfermería dejando de lado el cuidado humanizado que se debe brindar a los pacientes<sup>4</sup>.

A ello se asocia que uno de los problemas que se encuentran atravesando los sistemas de salud pública de los países subdesarrollados es el desabastecimiento de los establecimientos de salud en todos los niveles de atención, que está causando una creciente deshumanización en la prestación de cuidados asistenciales, que tiene repercusiones negativas en la satisfacción de los pacientes<sup>5</sup>.

En el Perú, los hospitales públicos enfrentan factores que limitan los cuidados de calidad, como el desabastecimiento de los servicios de salud, la escasez de personal asistencial y la elevada demanda de pacientes, provocando un difícil cuidado humanizado, donde los pacientes manifiestan sentimientos de malestar e insatisfacción<sup>6</sup>.

Al respecto Monchon y Montoya<sup>7</sup> señalan que cada vez existe un mayor grado de deshumanización en los profesionales de enfermería, constituyéndose un punto crítico que impide brindar una atención de calidad en el cuidado de Enfermería.

Por su parte Alvarez<sup>8</sup>, Dávila y Gonzales<sup>9</sup> mencionan que el ejercicio de la profesión de Enfermería está marcado por un proceso creciente de deshumanización en el cuidado asistencial que se manifiesta en la falta de compromiso, dedicación, cariño, respeto y empatía al brindar los cuidados a los pacientes; aunado a la discontinuidad del cuidado y la falta de orientación sobre los procedimientos a realizar; que ocasionan insatisfacción en los pacientes con los cuidados de enfermería.

Por ello, la satisfacción percibida por los pacientes ha adquirido mucha importancia en los servicios de salud, pues constituye un indicador trascendental en el mejoramiento continuo de la calidad de atención en salud,

que evaluar el impacto de las intervenciones sanitarias y la calidad de los cuidados de enfermería brindados en el ámbito asistencial<sup>10</sup>.

Sin embargo, es alarmante observar que actualmente las tasas de insatisfacción del paciente con los cuidados asistenciales representan una problemática muy arraigada en los establecimientos de salud, según reportes de la OMS citados por Ruelas y Baraja<sup>11</sup> más del 50% de pacientes hospitalizados se perciben insatisfechos con los cuidados de enfermería brindados en los servicios de hospitalización.

En Latinoamérica, los resultados de diversas investigaciones han identificado que más del 60% de pacientes estuvieron insatisfechos con los cuidados de enfermería, relacionado con el trato distante, deshumanizado y la deficiente calidad de los servicios de salud<sup>12</sup>.

En el Perú, las tasas de insatisfacción también son alarmantes, pues según reportes del Ministerio de Salud citados por Rojas<sup>13</sup> que entre el 35,0% y 70,0% de pacientes se perciben insatisfechos con los cuidados brindados en los establecimientos de salud.

Otra investigación realizada en Venezuela en el 2015 identificó que el 45% de pacientes estuvieron insatisfechos con la accesibilidad a los servicios de salud<sup>14</sup>.

Frente a la magnitud de esta problemática, diversas investigaciones han abordado la relación que se establece entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes en el ámbito asistencial<sup>15</sup>.

Un estudio realizado en México evidenció que el 62,0% de pacientes percibieron que los cuidados brindados fueron de deficiente calidad;

relacionados con el trato distante, hostigamiento y falta de respeto hacia los usuarios y sus familiares<sup>16</sup>.

A nivel nacional, un estudio realizado en Ica evidenció que el 63,0% de pacientes percibieron que las enfermeras solo algunas veces aplican el cuidado humanizado; de los cuales 49,7% se percibieron insatisfechos con la atención brindada en los servicios de salud<sup>17</sup>.

En Lima, una investigación realizada por López<sup>18</sup> demostró que el 83,3% de usuarios estuvieron medianamente satisfechos con los cuidados de enfermería de los cuales 65,1% consideraron que los cuidados brindados en relación con el cuidado humanizado fueron de regular calidad, evidenciando la relación entre estas variables.

En Huánuco, un estudio realizado por Casimiro<sup>19</sup> identificó que el 31,6% de pacientes percibieron que los cuidados humanizados brindados por los profesionales de enfermería fueron de deficiente calidad, de los cuales 27,8% estuvieron insatisfechos con la atención recibida.

Según Valles<sup>20</sup>, las consecuencias de esta problemática tan arraigada en los establecimientos de salud se reflejan en las bajas tasas coberturas sanitarias en los servicios de hospitalización, que fortalecen la percepción negativa de los pacientes respecto a los cuidados brindados por los profesionales de enfermería en el contexto asistencial.

Como medida de afrontamiento de esta problemática, según Arías<sup>21</sup> la OMS ha implementado una política de formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de la salud, en el marco de la búsqueda de la protección de los derechos de los pacientes mediante el lema “Trato humanizado a la persona y enferma”; enfatizando que la humanización en los

servicios de salud constituye una estrategia eficaz para mejorar la calidad de cuidados que se brinda a los pacientes.

Por su parte, en el Perú, el Ministerio de Salud, ha implementado el “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”; donde se propuso el enfoque de “Calidad Total en Salud” como una alternativa para fortalecer los procesos de mejora continua en los servicios de salud que favorezcan el incremento de los niveles de satisfacción de los pacientes y familiares, pero hasta la actualidad no se consiguen los resultados esperados<sup>22</sup>.

En los servicios de Emergencia, Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano también se ha evidenciado esta problemática; pues durante las actividades asistenciales realizadas en esta institución se ha podido identificar un porcentaje significativo de pacientes y familiares que evidenciaron tener insatisfacción con los cuidados brindados en esta institución, pues de manera permanente solicitaban un mejor trato y cuidados de calidad a los profesionales de enfermería, quienes la mayoría de las veces no se daban abasto para satisfacer las demandas y necesidades de un gran número de pacientes, generando que estos tengan sentimientos de incertidumbre, tristeza, y descontento con el cuidado brindado durante su estancia hospitalaria.

También se ha identificado que algunos profesionales de enfermería que laboran en esta institución no consideran el cuidado humanizado e integral en la atención que brindan a los pacientes; pues la mayoría de las ocasiones solo se dedican a brindar el tratamiento y los cuidados terapéuticos de manera mecánica y rutinaria, mostrando indiferencia y apatía en el trato asistencial, que se refleja en las quejas constantes de pacientes y familiares como que no son tratados con amabilidad, que no respeta su privacidad, no

se esfuerzan por su comodidad, no son atendidos oportunamente y no se respeta su dignidad como persona humana<sup>23</sup>.

Al interactuar con algunos pacientes respecto a esta problemática, algunos de ellos manifestaron: *“algunas enfermeras reniegan mucho, cuando se les pregunta algo, contestan mal”*, *“no respetan el dolor de los pacientes”*, *“otras son muy amables, otras no tienen paciencia al atender a los pacientes”*; *“no estoy satisfecho con el cuidado de Enfermería, considero que la atención debe mejorar”*; entre otras expresiones que evidencian la magnitud de esta problemática en el ámbito de estudio.

Por ello se vio por conveniente realizar el presente estudio de investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

Esta investigación se justifica porque en la actualidad la satisfacción de los pacientes constituye un indicador fundamental en la medición de la calidad de atención asistencial brindada en los establecimientos de salud del país; y en este contexto, el cuidado humanizado de Enfermería desempeña un rol esencial en la calidad de atención en salud, basado en el respeto y preservación de la dignidad humana en el tratamiento, curación y rehabilitación de su estado de salud y promoción de su bienestar integral.

Asimismo los resultados del presente estudio, se constituyen en contribuciones valiosas para que los pacientes reconozcan su derecho inherente de recibir una atención de calidad que repercuta de manera positiva en sus niveles de satisfacción con los cuidados recibidos; y también para que los profesionales de enfermería reconozcan las deficiencias identificadas en

prestación de cuidados asistenciales, y puedan poner en práctica diversas medidas encaminadas a mejorar la calidad de los cuidados de enfermería que repercutan en los niveles de satisfacción percibidos por los pacientes en general.

El propósito del presente estudio es proporcionar información actualizada a las personas responsables del Programa de Control de la Calidad y otras autoridades administrativas del Hospital Hermilio Valdizán Medrano respecto a la relación que se establece entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes de los servicios considerados en esta investigación; para que en base a los resultados obtenidos se puedan proponer e implementar estrategias y protocolos de intervención institucional encaminadas a mejorar la calidad del cuidado humanizado que brindan los profesionales de enfermería y por consiguiente, optimizar los niveles de satisfacción percibidos por los pacientes con el cuidado enfermero brindado en el ámbito asistencial.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes de la investigación.

##### 1.1.1. Internacionales.

En Ecuador, en el 2018, Pásquel<sup>24</sup> sustentó la tesis titulada: “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016”; con el objetivo de determinar la relación que se establece entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes post operados; la metodología del estudio fue de tipo descriptiva, transversal; la muestra estuvo conformada por 348 pacientes, utilizando el cuestionario Care – Q y una escala de satisfacción en la recolección de información. Los resultados que encontró fueron que el 69,54% de pacientes indicaron estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos; respecto al cuidado enfermero en la dimensión explicación – facilitación, 51,49% lo consideraron bueno; en la dimensión confort, el 24,51% de pacientes indicaron que la enfermera nunca se aproxima a ellos, 26,48% manifestaron que la enfermera nunca se relaciona con los familiares. Concluyendo que existe relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes en estudio.

Este antecedente aportó elementos sustanciales para la construcción del marco teórico del presente estudio.

En Colombia, en el 2014, Borre y Vega<sup>25</sup> realizaron la investigación titulada: “Calidad percibida de la atención de Enfermería

por pacientes hospitalizados” con el objetivo de determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. El estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, la muestra estuvo conformada 158 pacientes, utilizando un cuestionario en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que la calidad percibida de la atención de enfermería fue “peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “como me lo esperaba” en un 17%, y “mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “muy satisfecho”; el 48.1% “satisfecho”, y el 3% “poco y nada satisfecho” con la atención de Enfermería. Concluyendo que la mayoría de los pacientes tuvieron niveles altos de calidad percibida y estuvieron satisfechos con la atención recibida.

Este antecedente guio en la metodología a seguir durante la ejecución del presente estudio de investigación.

En Chile, en el 2014, Miranda, Monje y Oyarzún<sup>26</sup> desarrollaron la investigación titulada: “Percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre 2014”; cuyo objetivo principal fue determinar la percepción de los pacientes hospitalizados respecto al cuidado humanizado que brindan los profesionales de enfermería; la investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, prospectiva, con enfoque transversal; la muestra estuvo conformada por 171 pacientes, a quienes se les aplicó un cuestionario en la recolección de la información. Los resultados que encontraron fueron que el 86,0% de pacientes percibieron que siempre recibieron cuidado humanizado; 11,7% casi siempre; 1,8% solo

algunas veces y un 0,6% señaló que nunca recibieron cuidado humanizado; llegando a la conclusión de que la mayoría de los pacientes percibieron que los profesionales de enfermería siempre brindan cuidados humanizados en su desempeño asistencial.

Este antecedente brindó aportes teóricos conceptuales que se tuvieron en cuenta en la construcción de los instrumentos de investigación.

En Colombia, en el 2013, Chávez, Romeo y Zúñiga<sup>27</sup> ejecutaron la tesis titulada: “Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados del Hospital Universitario del Caribe”; donde tuvieron el objetivo de describir la percepción de los pacientes frente a la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de medicina interna. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, con enfoque transversal, con la participación de 180 pacientes hospitalizados utilizando el Cuestionario Care Q en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que la satisfacción global del cuidado de Enfermería, fue percibida por los pacientes como alta en un 80,6% y regular en el 19,4% de pacientes encuestados; en relación a las dimensiones de la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería, las dimensiones mejores evaluadas fueron monitoreo (88,3%), accesibilidad (85,6%) y confort (83,9%); y las que obtuvieron menores puntajes fueron mantener una relación de confianza (76,7%) , anticipación (76,7%) y explicación – facilitación (72,8%). Concluyendo que la satisfacción global del cuidado de enfermería fue percibida en alto grado por los pacientes hospitalizados.

Este antecedente permitió realizar la delimitación de las dimensiones de los instrumentos utilizados en esta investigación.

### **1.1.2. A nivel nacional.**

En Lima, en el 2017, López<sup>28</sup> sustentó la investigación titulada: “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016”; cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. La investigación fue de tipo hipotético, deductivo, básico, con diseño no experimental correlacional de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 90 usuarios utilizando un cuestionario de calidad de cuidado de Enfermería y un cuestionario de satisfacción del usuario en la recopilación de la información. Los resultados que encontró fueron que el 83,3% de usuarios estuvieron medianamente satisfechos, 8,9% se sintieron satisfechos y 7,8% se mostraron insatisfechos con la calidad del cuidado humanizado de Enfermería. Respecto a la dimensión fenomenológica, 86,7% estuvieron medianamente satisfechos; en la dimensión interacción enfermera – paciente, 86,7% estuvieron medianamente satisfechos; en la dimensión científica, 88,9% se mostraron medianamente satisfechos; en la dimensión satisfacción de las necesidades humanas, 75,6% estuvieron medianamente satisfechos, y por último, respecto a la satisfacción de los usuarios, el 84,4% estuvieron medianamente satisfechos con el cuidado de Enfermería; llegando a la conclusión de que existe relación significativa

entre la calidad del cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción del usuario.

Este antecedente permitió realizar el abordaje metodológico del presente estudio de investigación.

En Arequipa, en el 2017, Camino y Hañari<sup>29</sup> presentaron la tesis titulada: “Percepción del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia – Observación del H.R.H.D. – Arequipa”; buscando determinar la relación existente entre la percepción del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario; la investigación fue de tipo descriptiva con diseño correlacional, prospectivo de corte transversal; aplicando una escala de percepción del cuidado de Enfermería y una escala de satisfacción del paciente a 150 usuarios de los servicios de Observación y Emergencia. Los resultados que identificaron fueron que respecto al cuidado de enfermería, el 50,7% refirió haber recibido casi siempre el cuidado de enfermería; 34,7% señaló que siempre recibieron el cuidado enfermero, 12,0% percibieron que los recibieron a veces y 2,6% refirieron que nunca recibieron el cuidado de Enfermería; en relación a la satisfacción del usuario, 44,7% presentaron satisfacción baja, 36,0% tuvieron satisfacción media y 19,3% presentaron satisfacción alta con el cuidado de Enfermería; concluyendo que se encontró relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario en estudio.

Este antecedente guio en la construcción del marco teórico de la presente investigación.

En Lima, en el 2017, Echevarría<sup>30</sup> realizó el estudio titulado: “Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica de Lima”; cuyo objetivo fue determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera. El estudio fue de tipo descriptivo, observacional, prospectivo, de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 250 pacientes, utilizando un cuestionario de percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que, en la percepción del cuidado humanizado global, el 84% de pacientes lo consideró como excelente; en la correlación por dimensiones, la edad se correlacionó con hacer enfermero ( $p = 0,020$ ) y la proactividad ( $p = 0,035$ ); el género con hacer enfermero ( $p = 0,001$ ), apoyo físico ( $p = 0,037$ ) y empatía ( $p = 0,033$ ); el tiempo de hospitalización se correlacionó con la empatía ( $p = 0,031$ ). Concluyendo que la mayoría de los pacientes hospitalizados consideraron que la calidad del cuidado humanizado de Enfermería fue excelente.

Este antecedente permitió delimitar diversos aspectos relacionados al cuidado humanizado como variable de estudio en la presente investigación.

En Huancavelica, en el 2015, Flores<sup>31</sup> realizó la investigación titulada: “Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del servicio de cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica 2015”; donde el objetivo fue describir la percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el

profesional de enfermería; el estudio fue de tipo descriptivo simple con diseño no experimental; la muestra estuvo constituida por 96 pacientes, utilizando una escala tipo Lickert en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que el 94,8% de pacientes percibieron que el cuidado humanizado fue brindado de manera favorable, y 5,3% de forma medianamente favorable; en cuanto al apoyo emocional, 91,7% lo consideraron favorable y 8,3% medianamente favorable; en el apoyo físico, 86,5% lo percibieron como favorable y 13,5% medianamente favorable; en la dimensión características de la enfermera; 80,2% lo consideraron favorable 19,8% medianamente favorable; respecto a la cualidad de hacer en el cuidado humanizado, 93,8% lo identificaron como favorable y 5,2% medianamente favorable; en relación a la priorización en el cuidado humanizado, 81,3% lo consideraron favorable y 18,7% medianamente favorable; y respecto a la disponibilidad para la atención, 81,3% lo identificaron como favorable y 18,7% como no favorable. Concluyendo que la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera es favorable tanto en el aspecto general como en cada una de sus dimensiones.

Este antecedente de investigación aportó elementos sustanciales para la elaboración del marco teórico del presente estudio de investigación.

En Lima, en el 2016, Urrutia<sup>32</sup> presentó la investigación titulada: “Calidad de cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario adulto en Emergencia, Hospital la Caleta”; cuyo objetivo fue determinar la calidad del cuidado de Enfermería con relación al grado de satisfacción del

usuario de Emergencia. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, el tamaño de la muestra fue de 217 paciente aplicando una encuesta de calidad de cuidado de Enfermería y de satisfacción del usuario en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que, con relación a la calidad del cuidado de Enfermería, 93% consideraron que fue bueno, 7% identificaron que fue regular; respecto a la satisfacción del usuario, 86,0% se sintió satisfecho, 13,0% poco satisfecho y 1% insatisfecho; llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre la calidad de cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario adulto en el servicio de Emergencia.

Este antecedente guío en la delimitación de dimensiones e indicadores considerados en la elaboración de los instrumentos de investigación

En Trujillo, en el 2015, Fabián<sup>33</sup> presentó la investigación titulada: “Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén – La Esperanza, 2015; donde el objetivo fue determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción percibida y la calidad del cuidado brindado por el enfermero a las personas hospitalizadas; el estudio fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental; la muestra estuvo constituida por 142 pacientes hospitalizados utilizando un cuestionario de satisfacción y una escala de calidad del cuidado de Enfermería en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que, en cuanto a la satisfacción percibida, el 42% de los pacientes tuvieron

un nivel de satisfacción medio con el cuidado del enfermero(a); respecto a la calidad del cuidado de Enfermería, el 44% lo percibieron como de alta calidad; llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre la satisfacción percibida la calidad del cuidado brindado por el enfermero(a).

Este antecedente guió en la construcción del marco metodológico del presente estudio de investigación.

En Cajamarca, en el 2014, Rodríguez<sup>34</sup> ejecutó la tesis de investigación titulada: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado, Hospital Regional de Cajamarca, 2014"; con el objetivo de analizar la calidad del cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado. El estudio fue de tipo experimental, descriptivo, de corte transversal; la muestra estuvo conformado por 56 pacientes, aplicando un cuestionario de calidad de cuidado de Enfermería y un cuestionario Care – Q de satisfacción del paciente en la recolección de la información. Los resultados que encontró fueron que respecto a la calidad del cuidado de enfermería, el 76,8% de pacientes lo calificó como regular y en cuanto a la satisfacción, el 67,9% presentó un nivel de satisfacción medio; llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Este antecedente aportó elementos sustanciales para la elaboración del marco teórico y conceptual de la presente investigación.

### 1.1.3. A nivel local.

En Huánuco, en el 2016, Casimiro<sup>35</sup> realizó el estudio titulado: “Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco”; con el objetivo de determinar el nivel de calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización. El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico, con diseño trasversal comparativo; la muestra estuvo conformada por 72 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó el “Caring Efficacy Scale” (CES) en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que el 48,6% de enfermeras presentaron un nivel bueno de calidad de cuidados humanizados, el 31,6% un nivel deficiente y 15,3% un nivel regular. Respecto a la hipótesis de diferencia en el nivel de cuidados humanizados se encontró significancia estadística ( $p=0,002$ ). Concluyendo que el nivel de cuidados humanizados por la mayoría de los profesionales de enfermería fue bueno.

Este antecedente permitió la identificación de algunos indicadores del cuidado humanizado de Enfermería como variable de análisis en esta investigación.

En Huánuco, en el 2015, Iribarren, Miranda y Ramírez<sup>36</sup> presentaron la tesis titulada: “Calidad del cuidado que brinda el personal de Enfermería y satisfacción del usuario, unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2015”; con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de cuidado que

brinda el personal de Enfermería y la satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis; el estudio fue de tipo descriptivo, observacional, correlacional; la muestra estuvo conformada por 30 pacientes que recibieron tratamiento de Hemodiálisis y 12 personas entre profesionales y técnicos de Enfermería, utilizando un cuestionario y una guía de observación en el recojo de la información; los resultados que encontraron fueron que respecto a la calidad del cuidado de Enfermería, 58,7% brindaron una calidad de atención regular y 41,7% una calidad de atención buena; en la dimensión técnica, 83,3% brindaron una calidad de atención regular; en la dimensión interpersonal 75,0% proporcionaron una calidad de atención regular y en la dimensión amenidades, 91,7% dieron una calidad de atención regular. Respecto a la satisfacción del usuario de hemodiálisis, 53,3% estuvieron satisfechos y 46,7% se mostraron insatisfechos con el cuidado de Enfermería, obteniendo como conclusión que no hubo relación significativa entre estas variables en el ámbito de estudio.

Este antecedente presentó similitud con el presente estudio en el sentido que orientó en la metodología a seguir en la ejecución de esta investigación.

En Huánuco, en el 2015, Bejarano, Calero y Torres<sup>37</sup>, sustentaron la investigación titulada: "Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción del cuidado humanizado, percibido por el paciente hospitalizado del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2015"; con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación terapéutica de la enfermera con la satisfacción

del cuidado humanizado percibido por el paciente. El estudio fue de tipo descriptivo observacional con diseño correlacional, realizado en 61 pacientes del servicio de Cirugía seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando una guía de entrevista, un cuestionario y una escala de comunicación terapéutica en la recolección de información. Los resultados que encontró fueron que la satisfacción percibida fue como media (77,05%) y la comunicación terapéutica como aceptable (65,57); observándose correlación positiva buena y significativa en las dimensiones de la comunicación terapéutica que brinda la enfermera: respeto [ $r_s = 0,611$  con  $p = 0,000$ ], empatía [ $r_s = 0,619$  con  $p = 0,000$ ], escucha receptiva [ $r_s = 0,604$  con  $p = 0,000$ ] y aceptación de emociones [ $r_s = 0,793$  con  $p = 0,000$ ] con la satisfacción de necesidades que perciben los pacientes hospitalizados en estudio. Concluyendo que existe correlación entre la comunicación terapéutica que brinda la enfermera y la satisfacción del usuario con el cuidado humanizado.

Este antecedente guio en la elaboración de indicadores e instrumentos presentados en esta investigación.

## **1.2. Bases Teóricas.**

### **1.2.1. Teoría del cuidado humano de Jean Watson.**

Según Watson<sup>38</sup>, el cuidado de los seres humanos constituye la razón primordial de la práctica de la profesión Enfermería; mediante el cual se busca lograr que los pacientes obtengan un mayor nivel de armonía entre la mente, cuerpo y alma; al mismo tiempo que promueve el cuidado, preservación, protección y respeto de la dignidad humana.

Según este enfoque teórico, la calidad de los cuidados de enfermería se sustenta en la interrelación que se establece entre el profesional de enfermería y el paciente, comprendiendo sus emociones, esfuerzos, necesidades; y su capacidad de tener compasión, saber reconfortar y mostrar una actitud empática en el cuidado de los pacientes a su cargo<sup>38</sup>.

Por ello, Watson señala que el cuidado humanizado se sustenta y articula en las siguientes premisas:

- a) Primera premisa.-** Se sustenta en el concepto de que el cuidado y la Enfermería han estado presentes en todas las sociedades; y que por ello la asistencia sanitaria se ha transmitido a lo largo de la historia como parte inherente de su desempeño profesional; y que luego de la oportunidad que han tenido las enfermeras(os) de lograr una formación superior y analizar desde este contexto los asuntos inherentes a su profesión, han conseguido combinar y complementar su orientación humanística con aspectos científicos en el cuidado que brindan a los pacientes<sup>38</sup>.
- b) Segunda premisa. -** En esta premisa se resalta la expresión de ayuda y de los sentimientos constituyen el mejor camino para conseguir un adecuado nivel de comprensión entre el profesional de enfermería y el paciente; donde ambos mantienen su calidad de personas de manera conjunta con el desempeño de su rol<sup>39</sup>.
- c) Tercera premisa. -** Esta premisa resalta que el nivel de sinceridad de la expresión del profesional de enfermería se relaciona con la eficacia del cuidado brindado a cada uno de los pacientes; estableciendo que la enfermera(o) que es genuina debe combinar

la honestidad y sinceridad en el cuidado brindado a los pacientes en el ámbito asistencial<sup>39</sup>.

Esta teoría se relaciona con esta investigación puesto que los profesionales de enfermería deben brindar cuidados de humanizados y de calidad a los pacientes, basados en los postulados de la teoría del cuidado humano, redundando en la mejora de los niveles de satisfacción percibidos los pacientes respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería.

### **1.2.2. Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau.**

Según Peplau<sup>40</sup>, los cuidados que brindan los profesionales Enfermería se basan en proceso de relación interpersonal entre la enfermera(o) y el paciente, a través un proceso terapéutico significativo orientados a conseguir el bienestar integral de los pacientes en el ámbito asistencial.

Según esta teoría, los cuidados que brindan los profesionales de enfermería se fundamentan en el perfeccionamiento de la habilidad del manejo de las relaciones interpersonales y la resolución de los problemas que aquejan al paciente; estableciendo que las enfermeras y enfermeros logran conseguir sus objetivos propuestos mediante el desarrollo de las habilidades y capacidades del paciente en el afrontamiento de sus problemas para poder conseguir un óptimo y adecuado estado de salud; mediante una buena interrelación personal entre el profesional de enfermería y el paciente<sup>40</sup>.

Según Peplau las etapas de la interrelación profesional de enfermería – paciente son las siguientes:

- a) Orientación.** - Constituye el inicio de las relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería y el paciente, esta etapa se manifiesta cuando el paciente reconoce que tiene una necesidad y busca ayuda profesional; iniciándose el proceso de interrelación enfermero(a) – paciente; donde se determina si el paciente acepta o no el cuidado por parte del profesional de enfermería<sup>41</sup>.
- b) Identificación.** - En esta etapa el paciente conoce la situación real de su problema de salud y contesta de manera selectiva a las personas que le pueden brindar una mejor ayuda, siendo responsabilidad del profesional de enfermería el ayudarle a expresar sus sentimientos para que pueda sobrellevar su enfermedad y fortalezca los aspectos positivos de su personalidad<sup>41</sup>.
- c) Aprovechamiento.** - En esta fase, el profesional de enfermería ayuda al paciente a utilizar todas las alternativas de solución que identificaron juntos; donde el profesional de enfermería debe conseguir satisfacer las demandas del paciente a medida que aparezcan en su proceso de recuperación<sup>41</sup>.
- d) Resolución.** - En esta fase se adoptan objetivos nuevos, encaminados a que el paciente logre reinsertarse en su entorno familiar y social; mediante el proceso de relación interpersonal con el profesional de enfermería, basado en el respeto mutuo y la comprensión en el contexto asistencial<sup>41</sup>.

Esta teoría se relaciona con esta investigación pues el cuidado que brindan los profesionales de enfermería debe realizarse mediante un adecuado proceso de interrelación personal enfermera(o) –

paciente, que repercute en la mejora de su estado de salud y en los niveles de satisfacción de los pacientes hospitalizados.

### **1.3. Bases Conceptuales.**

#### **1.3.1. Definición de cuidado de Enfermería.**

Según Leininger<sup>42</sup>, el cuidado de Enfermería constituye el conjunto de actividades asistenciales que se brindan a las personas con necesidades reales o potenciales buscando aliviar sus condiciones de vida y mejorar su estado de salud.

Al respecto Guevara<sup>43</sup> señala que el cuidado constituye la esencia de la profesión de Enfermería, a través del cual se brinda un conjunto de actividades asistenciales dirigidas a las personas con el propósito fundamental de aliviar las dolencias, molestias y malestares causados por el proceso salud – enfermedad.

Colliere<sup>44</sup> establece que el cuidado de Enfermería representa un acto de reciprocidad que una enfermera brinda a cualquier persona que necesita apoyo en la satisfacción de sus necesidades, buscando el restablecimiento y la mejora de su estado de salud.

En esta perspectiva Marriner<sup>45</sup>, menciona que el cuidado de Enfermería constituye una serie de actividades que realiza el profesional de enfermería en la atención asistencial que brinda al paciente en el proceso de tratamiento, curación y restablecimiento de su estado de salud y mejora de su calidad de vida.

Peplau<sup>46</sup> enfatiza en que el cuidado de Enfermería representa un proceso terapéutico de tipo interpersonal que se manifiesta entre un profesional de enfermería que utiliza sus conocimientos adquiridos

durante su formación profesional para brindar apoyo asistencial a un paciente que necesita ayuda en la satisfacción de sus necesidades durante un proceso patológico.

Y, por último, el Colegio de Enfermeros del Perú establece que el cuidado de Enfermería constituye el conjunto de acciones y funciones que realiza el profesional de enfermería en la atención y cuidado de los pacientes, basados en el dominio de los fundamentos técnicos científicos y en el proceso de relación interpersonal, encaminados a comprender al paciente en el medio circundante donde se desenvuelve; actuando en las etapas de prevención, curación y rehabilitación del proceso patológico<sup>47</sup>.

### **1.3.2. Definición de cuidado humanizado de Enfermería.**

Según Watson<sup>48</sup> el cuidado humanizado constituye un proceso de interacción personal entre el profesional de enfermería y los pacientes, basada en la preservación de la dignidad humana y en las experiencias mutuas y recíprocas que permite a la enfermera crecer física y espiritualmente en la experiencia de brindar cuidado individualizados e integrales a cada uno de los pacientes a su cargo.

Guerrero, Meneses y De la Cruz<sup>49</sup> señalan que el cuidado humanizado representa un proceso intencional donde el profesional de enfermería busca promover la salud, así como ayudar, aliviar, reconfortar, promover, restaurar y restablecer el estado de salud del paciente, mediante un compromiso de búsqueda permanente de su bienestar integral basado en el respeto de la dignidad del ser humano y el desarrollo de sus potencialidades físicas y mentales.

Poblete y Valenzuela<sup>50</sup> consideran que la esencia del cuidado humanizado de Enfermería se fundamenta en las relaciones interpersonales que se producen entre el profesional de enfermería y los pacientes, constituye un proceso de interrelación humana entre una persona que necesita apoyo en el cuidado de su salud y una persona que fue preparada de manera conveniente para brindar el tratamiento terapéutico más adecuado frente a una determinada enfermedad.

Por ende, se puede establecer que, el cuidado humanizado de Enfermería representa el conjunto de acciones, actividades y procedimientos terapéuticos, basados en el conocimiento científico y la aplicación de los principios bioéticos en salud, que brinda el profesional de enfermería al paciente que lo necesita para satisfacer sus necesidades físicas, psicológicas y sociales de manera individualizada e integral, considerando el aspecto humano y el bienestar personal de las personas como pilares fundamentales del cuidado brindado por los enfermeros y enfermeras en el contexto asistencial<sup>51</sup>.

### **1.3.3. Calidad del cuidado humanizado de Enfermería.**

Según referencias citadas por Valles<sup>52</sup>, la calidad del cuidado humanizado de Enfermería representa el nivel en que el profesional de enfermería asegura que los pacientes reciban cuidados individualizados con un enfoque asistencial orientado a la búsqueda permanente de su bienestar físico, psicológico y social, mediante los servicios terapéuticos y diagnósticos más adecuadas para brindar la mejor asistencia sanitaria y conseguir elevar los niveles de satisfacción de los pacientes con el cuidado de Enfermería.

Al respecto, Donabedian<sup>53</sup> expresa que la calidad del cuidado humanizado de Enfermería en el contexto asistencial representa el nivel en que los medios, actividades y procedimiento más adecuados se utilizan para alcanzar el restablecimiento del estado de salud de los pacientes, basados en los principios del respeto, preservación y engrandecimiento de la dignidad humana.

En esta misma línea, Sánchez, Martínez y Galicia<sup>54</sup> enfatizan que la calidad de cuidado humanizado de Enfermería constituye un componente fundamental para lograr incrementar los niveles de satisfacción de los pacientes con los cuidados brindado en los servicios de hospitalización.

En base a las definiciones expuestas previamente, se puede concluir que la calidad del cuidado humanizado de Enfermería representa el cuidado personalizado, apropiado, constante, eficaz, con enfoque humanístico basado en el respeto de la dignidad humana, con un alto grado de excelencia profesional, y las condiciones mínimas de riesgo para brindar una atención sanitaria óptima que redundará en el incremento de los niveles de satisfacción de los pacientes en el ámbito asistencial<sup>55</sup>.

#### **1.3.4. Dimensiones de la calidad de cuidado humanizado de Enfermería.**

Las dimensiones de la calidad de los cuidados humanizados de Enfermería son:

##### **1.3.4.1. Accesibilidad.**

Esta dimensión hace referencia a los comportamientos y conductas del cuidado de Enfermería que son fundamentales en la relación de ayuda y apoyo interpersonal, y que son brindadas de

manera oportuna y pertinente, como acercarse a los pacientes y a sus familiares, dedicándoles el tiempo necesario para brindarle los cuidados de forma adecuada<sup>56</sup>.

#### **1.3.4.2. Explicación y facilitación.**

Esta dimensión hace alusión a los comportamientos y las actividades que realiza el profesional de enfermería para informar y dar a conocer diversos aspectos que son difíciles de entender o son desconocidos para el paciente y sus familiares respecto al proceso patológico, su tratamiento, curación, recuperación y rehabilitación; proporcionándole la información solicitada de manera clara y sencilla, haciendo posible la ejecución de los cuidados de enfermería para conseguir su bienestar integral y la óptima recuperación de su estado de salud<sup>56</sup>.

#### **1.3.4.3. Confort.**

Esta dimensión hace referencia a aquellos cuidados que brinda el profesional de enfermería con el propósito de que el paciente hospitalizado, sus familiares y amigos se sientan cómodos, infundiéndoles ánimos, vigor y fuerzas, en un entorno físico que favorezca su bienestar integral y la mejora del estado de salud<sup>56</sup>.

#### **1.3.4.4. Anticipación.**

En esta dimensión se considera el análisis de los cuidados de enfermería que los profesionales de enfermería planifican con anterioridad, teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes en el aspecto biopsicosocial, con el propósito de prevenir futuras complicaciones en su estado de salud<sup>56</sup>.

#### **1.3.4.5. Relación de confianza.**

En esta dimensión se considera el nivel de empatía que el profesional de enfermería manifiesta en el cuidado y atención brindada a los pacientes y sus familiares, orientados a la búsqueda de la recuperación de su estado de salud, haciéndolos sentir como un ser humano único, sereno, confiado y seguro, que se relaciona con la presencia física del profesional de enfermería en la interrelación con el paciente<sup>56</sup>.

#### **1.3.4.6. Monitorización y Seguimiento.**

En esta dimensión se hace referencia a aquellos cuidados de enfermería que implican el conocimiento individualizado de cada paciente, de los procedimientos que realiza, así como de sus conocimientos teóricos y científicos, incluyendo también los planes y acciones realizadas para enseñar a todo el personal de salud sobre la manera correcta en que se deben realizar los procedimientos, valorando y verificando que todo se haga bien y en el momento apropiado y correcto<sup>56</sup>.

#### **1.3.5. Definición de percepción del paciente.**

Según Allport<sup>57</sup>, la percepción representa un proceso cognitivo que se basa en el reconocimiento, interpretación y producción de juicios orientados a las sensaciones identificadas en el ambiente biopsicosocial.

Por su parte Day<sup>58</sup> señala que percepción constituye el conjunto de actividades y procesos psicológicos por medio del cual se obtiene

información del ambiente circundante a través de la estimulación sensorial, para decidir las actividades a realizarán en la vida diaria.

En esta perspectiva Ortega<sup>59</sup> menciona que es un proceso psicológico, donde se obtienen datos del ambiente externos para organizarlos en nuestro interior y tomar conciencia sobre la realidad del mundo circundante.

En cuanto a la percepción del paciente, García<sup>60</sup> menciona que representa el momento donde los pacientes valoran la satisfacción de sus necesidades fisiológicas por parte del profesional de enfermería en el ámbito de la calidad de la prestación asistencial.

Por ello, se puede concluir que la percepción del paciente constituye la representación mental que el usuario realiza respecto a la interrelación que se establece entre el profesional de enfermería y el paciente donde ambos son tratados y vistos como personas humanas en todas sus dimensiones y que se fortalece con la valoración que realiza el paciente de la observación del desempeño del profesional de enfermería en la prestación de cuidados asistenciales<sup>61</sup>.

#### **1.3.6. Definición de satisfacción del paciente.**

Según Corbella y Saturno<sup>62</sup>, la satisfacción del paciente es definida como la medida en que el estado de salud resultante y la atención sanitaria brindada cumplen las expectativas y exigencias de los usuarios internos y externos de los establecimientos de salud.

Kotler<sup>63</sup> establece que la satisfacción del paciente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de

comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Según Castro, Moreno y Paredes<sup>64</sup> señalan que la satisfacción del paciente constituye un proceso complejo de actividades mediante el cual una persona que tiene una determinada patología se muestra conforme con el servicio y cuidado brindado por el profesional de enfermería de acuerdo con las necesidades que requiere, necesita y demanda en el tiempo y momento oportuno.

Al respecto Spence<sup>65</sup> argumenta que la satisfacción del paciente constituye un indicador importante de la calidad percibida de la atención y cuidados brindados por el personal de salud en los hospitales y otros establecimientos de salud.

Por su parte, Ware y Snyder<sup>66</sup> consideran que la satisfacción del paciente se manifiesta en la accesibilidad al servicio, la disponibilidad de los recursos, la eficacia y continuidad de los cuidados, la humanización, las competencias profesionales, el acceso de información al paciente, y un ambiente favorable e idóneo para brindar los cuidados para la mejora del estado de salud.

Morales<sup>67</sup> considera que la satisfacción del paciente representa el nivel de complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con las personas que brindan los cuidados y con los resultados de la atención, enfatizando que la satisfacción del paciente es uno de los pilares en los que se basan los sistemas sanitarios para calificar la prestación de los servicios de salud en las instituciones hospitalarias.

### **1.3.7. Elementos de la satisfacción del paciente.**

Según referencias citadas por Molina<sup>68</sup>, los elementos que se relacionan con la satisfacción del paciente son la disponibilidad de los servicios de salud, que constituyen el grado en que el servicio de salud y los cuidados de enfermería se encuentran disponibles en el momento que los pacientes lo necesiten; la accesibilidad de los servicios de salud, que representa el nivel en que los pacientes espera que le brinden los cuidados de salud en el momento que lo necesiten; la cortesía en la atención brindada, donde se consideran los aspectos relacionados con la actitud amable, empática y el respeto con que el profesional de enfermería brinda la atención al paciente; la confianza, que se relaciona con la habilidad del profesional de enfermería de brindar una atención precisa y confiable a cada uno de los pacientes a su cargo; la competencia en el desempeño del profesional de Enfermería, donde se incluyen los conocimientos, destrezas y habilidades de los profesionales de enfermería para brindar una buena atención a los pacientes; y por último, la comunicación enfermera(o) – paciente; que representa el nivel en que los profesionales de enfermería se comunican con los pacientes a través de un lenguaje claro, simple, sencillo y de fácil comprensión sobre su tratamiento y estado de salud.

### **1.4. Definición de términos operacionales.**

- a) Calidad del cuidado humanizado de Enfermería.** - Constituye el conjunto de intervenciones terapéuticas que brindan los profesionales de enfermería según percepción de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano basadas en el cuidado

individualizado, enfoque humanístico y en el respeto de la dignidad humana, con un alto grado de excelencia profesional, y las condiciones mínimas de riesgo para brindar una atención sanitaria óptima a los pacientes. En el presente estudio fue dividido operacionalmente en 6 dimensiones: accesibilidad, explicación – facilitación, control, anticipación, relación de confianza y monitorización – seguimiento; que fue evaluado mediante el Cuestionario de Medición de la Calidad de Cuidado Humanizado de Enfermería; y que fue medido como calidad del cuidado humanizado bueno, regular y deficiente según corresponda.

- a) Satisfacción percibida del paciente.** - Constituye el grado o nivel de conformidad que experimentan los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano respecto a los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados brindados por los profesionales de enfermería durante su estancia hospitalaria. En el presente estudio fue dividido operacionalmente en una única dimensión, que fue evaluado mediante el Cuestionario de Satisfacción del Paciente Hospitalizado; y que fue medido como satisfecho e insatisfecho según se consideró pertinente.

## **1.5. Formulación del problema.**

### **1.5.1. Problema general.**

- ¿Existe relación entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?

### 1.5.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?
- ¿Cuál es la relación que se establece entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?

## **1.6. Objetivos.**

### **1.6.1. Objetivo general.**

- Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos.**

- Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.
- Establecer de qué manera se relaciona la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.
- Analizar la relación que se establece entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.
- Evaluar la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.
- Conocer la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la

dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

- Evaluar de qué manera se relaciona la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

### **1.7. Hipótesis.**

En el presente estudio se formularon las siguientes hipótesis de investigación:

#### **1.7.1. Hipótesis General.**

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Hi:** Existe relación significativa entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

#### **1.7.2. Hipótesis Específicas.**

**Ho<sub>1</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Hi<sub>1</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad se relaciona con la

satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Ho<sub>2</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Hi<sub>2</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Ho<sub>3</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Hi<sub>3</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Ho<sub>4</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Hi<sub>4</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Ho<sub>5</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Hi<sub>5</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Ho<sub>6</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

**Hi<sub>6</sub>:** La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

## **1.8. Variables.**

### **1.8.1. Variable Independiente.**

Calidad de cuidado humanizado de enfermería.

### **1.8.2. Variable Dependiente.**

Satisfacción percibida del paciente.

### **1.8.3. Variable Interviniente.**

- **Características sociodemográficas:**

- Edad. - Género. -Estado civil. -Ocupación.
- Grado de escolaridad.

## 1.9. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
<b>Calidad del cuidado humanizado de Enfermería</b>	Nivel de calidad del cuidado humanizado	Categórica	17 – 24 puntos <b>BUENO</b> 9 – 16 puntos <b>REGULAR</b> 0 – 8 puntos <b>DEFICIENTE</b>	Ordinal Politómica
	Accesibilidad	Categórica	4 – 5 puntos <b>BUENO</b> 2 – 3 puntos <b>REGULAR</b> 0 – 1 puntos <b>DEFICIENTE</b>	Ordinal Politómica
	Explicación – Facilitación	Categórica	3 puntos <b>BUENO</b> 2 puntos <b>REGULAR</b> 0 – 1 punto <b>DEFICIENTE</b>	Ordinal Politómica
	Confort	Categórica	4 puntos <b>BUENO</b> 2 – 3 puntos <b>REGULAR</b> 0 – 1 punto <b>DEFICIENTE</b>	Ordinal Politómica
	Anticipación	Categórica	4 puntos <b>BUENO</b> 2 – 3 puntos <b>REGULAR</b> 0 – 1 punto <b>DEFICIENTE</b>	Ordinal Politómica
	Relación de confianza	Categórica	4 puntos <b>BUENO</b> 2 – 3 puntos <b>REGULAR</b> 0 – 1 punto <b>DEFICIENTE</b>	Ordinal Politómica
	Monitorización – Seguimiento	Categórica	4 puntos	Ordinal Politómica

			<b>BUENO</b> 2 – 3 puntos <b>REGULAR</b> 0 – 1 punto <b>DEFICIENTE</b>	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>				
<b>Satisfacción del paciente</b>	Satisfacción percibida	Categórica	0 – 13 puntos <b>SATISFECHO</b> 14 – 27 puntos <b>INSATISFECHO</b>	Nominal Dicotómica
<b>VARIABLES INTERVINIENTES</b>				
<b>Características Sociodemográficas</b>	Grupo etáreo	Categórica	Joven Adulto Adulto Mayor	Nominal Politómica
	Género	Categórica	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
	Estado civil	Categórica	Soltero (a) Casado (a) Conviviente	Nominal Politómica
	Grado de instrucción	Categórica	Sin estudios Primaria. Secundaria. Superior	Ordinal Politómica
	Ocupación	Categórica	Ama de casa Trabajo independiente Trabajo dependiente	Nominal Politómica

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO.

#### 2.1. **Ámbito de estudio.**

El presente estudio se ejecutó en los servicios de Medicina, Cirugía y Emergencia del Hospital Regional de Contingencia Hermilio Valdizán Medrano de la provincia y departamento de Huánuco; en estos servicios laboran médicos, profesionales y técnicos de Enfermería; quienes brindan cuidados a los pacientes hospitalizados en el proceso de tratamiento, recuperación y restablecimiento de su estado de salud.

Respecto al número de camas por servicio, el servicio de Medicina cuenta con 28 camas; el servicio de Cirugía también tiene 14 camas y el servicio de Emergencia cuenta con 11 camas.

En cuanto al número enfermeras(os) por servicio, en Medicina laboran 10 enfermeras(os); en Cirugía 11 profesionales de enfermería y en Emergencia trabajan con 15 profesionales de enfermería

#### 2.2. **Población.**

La población estuvo conformada por 110 pacientes atendidos en los servicios de Emergencia, Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano durante el mes de junio del año 2018; clasificados de la siguiente manera:

<b>SERVICIOS</b>	<b>N° DE PACIENTES</b>
Emergencia	30 pacientes
Cirugía	40 pacientes
Medicina	40 pacientes
<b>TOTAL</b>	<b>110 pacientes</b>

### 2.3. Muestra.

La muestra estuvo conformada por 60 pacientes hospitalizados en los servicios de Emergencia, Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano durante el mes de junio del año 2018, clasificados de la siguiente manera:

SERVICIOS	N° DE PACIENTES
Emergencia	20 pacientes
Cirugía	20 pacientes
Medicina	20 pacientes
<b>TOTAL</b>	<b>60 pacientes</b>

La selección de la muestra de estudio se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en consideración los siguientes criterios investigativos:

**a) Criterios de inclusión.** - Se incluyeron en el estudio a los pacientes que:

- Acudieron al Hospital Hermilio Valdizán Medrano y fueron hospitalizados en los servicios de Emergencia, Medicina o Cirugía durante el proceso de recolección de datos.
- Fueron mayores de 18 años.
- Tuvieron funcionamiento mental y cognitivo saludable.
- Los que hablan el idioma Castellano.
- Aceptaron participar voluntariamente del estudio mediante la firma del consentimiento informado.

**b) Criterios de exclusión.** - No se incluyeron en la investigación a los pacientes que:

- Presentaron una limitación psicológica que les impedía contestar las preguntas planteadas en los instrumentos de investigación.
- No estuvieron orientados en tiempo, espacio y persona.
- Fueron menores de edad.
- Que dominen el idioma quechua.
- No aceptaron participar del estudio de investigación.

**c) Criterios de exclusión.** - Se eliminaron del estudio a los pacientes que:

- Fallecieron durante el proceso de recolección de datos
- No contestaron el 100% de los ítems presentados en los instrumentos de investigación.

**d) Ubicación en el espacio.** - La investigación se realizó en los ambientes e instalaciones de los servicios de Emergencia, Cirugía y Medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano; ubicado en el Centro Poblado Menor de la Esperanza, distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco.

**e) Ubicación en el tiempo.** - El presente estudio de investigación se realizó durante el mes de junio del año 2018.

#### **2.4. Tipo de investigación.**

El enfoque del presente estudio fue de tipo cuantitativo, pues estuvo basada en la medición numérica de las variables, y el uso de fórmulas matemáticas y programas estadísticos para evidenciar de manera pertinente la realidad identificada en el ámbito de estudio.

Respecto a la participación de los investigadores, el estudio fue de tipo observacional, debido a que no hubo manipulación de variables y los resultados obtenidos evidenciaron espontáneamente la relación que se establece entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes de la institución en estudio.

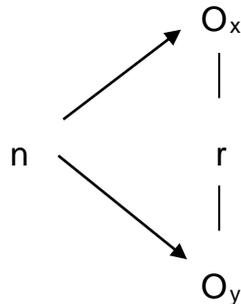
Según el número de mediciones de las variables, el estudio fue de tipo transversal, porque las variables fueron medidas en una única ocasión, mediante la aplicación de los instrumentos de investigación en un periodo de tiempo y espacio determinado.

Según la planificación de la investigación, el estudio fue de tipo prospectivo, porque los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados después de la planificación del estudio, y los datos fueron recolectados mediante una fuente primaria de información representada por los pacientes participantes del estudio.

Y, por último, con relación al número de variables de interés, el estudio fue de tipo descriptivo relacional, pues se describieron y analizaron dos variables; contrastando cada una de las hipótesis formuladas inicialmente a través de un análisis estadístico bivariado; que permitió determinar de manera pertinente la relación existente entre las variables analizadas en esta investigación.

## 2.5. Diseño de investigación.

El diseño del estudio fue de tipo correlacional con muestra no aleatorizada, como se presenta en el siguiente esquema:



**Dónde:**

- n** : Muestra de pacientes no aleatorizada.
- O<sub>x</sub>** : Observación de la calidad del cuidado humanizado
- O<sub>y</sub>** : Observación de la satisfacción percibida por el paciente.
- r** : Relación entre las variables.

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### 2.6.1. Técnicas.

La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta que permitió recolectar información respecto a la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

### 2.6.2. Instrumentos.

Los instrumentos que se utilizaron en el proceso de recolección de datos de esta investigación fueron:

- **Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 01).** - Este instrumento permitió identificar las características sociodemográficas de los pacientes participantes del estudio; estuvo constituida por 5 ítems

divididos en 2 dimensiones: características demográficas, con 2 reactivos (edad y género) y características sociales con 3 reactivos (estado civil, grado de instrucción y ocupación).

- **Cuestionario de medición de la calidad del cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02).**- Este instrumento fue utilizado para medir la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en estudio; está constituida por 24 ítems clasificados en 6 dimensiones: accesibilidad (5 reactivos), explicación – facilitación (3 reactivos), confort (4 reactivos), anticipación (4 reactivos), relación de confianza (4 reactivos) y monitorización – seguimiento (4 reactivos).

Este instrumento presentó preguntas con alternativas de respuesta de tipo dicotómicas (SI/NO), cuya valoración se realizó de la siguiente manera: cuidado humanizado adecuado = 1 punto y cuidado humanizado inadecuado = 0 puntos; y la categorización final se realizó clasificando el cuidado humanizado en bueno, regular y deficiente según la puntuación total obtenida en la aplicación del instrumento de investigación.

Por ello, la medición de la variable calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería se realizó de la siguiente manera: calidad de cuidado humanizado deficiente = 0 a 8 puntos; calidad de cuidado humanizado regular = 9 a 16 puntos y calidad del cuidado humanizado bueno = 17 a 24 puntos.

Respecto a la evaluación por dimensiones, en la dimensión accesibilidad, la medición de la variable se estableció de la siguiente manera: calidad de cuidado humanizado deficiente = 0 a 1 puntos; calidad de cuidado humanizado regular = 2 a 3 puntos y calidad del cuidado humanizado bueno = 4 a 5 puntos.

En la dimensión explicación y facilitación, la medición se realizó del siguiente modo: calidad de cuidado humanizado deficiente = 0 a 1 punto; calidad de cuidado humanizado regular = 2 puntos y calidad del cuidado humanizado bueno = 3 puntos.

En la dimensión confort, la medición se ejecutó de la siguiente forma: calidad de cuidado humanizado deficiente = 0 a 1 punto; calidad de cuidado humanizado regular = 2 a 3 puntos y calidad del cuidado humanizado bueno = 4 puntos.

En la dimensión anticipación, la medición se realizó de la siguiente manera: calidad de cuidado humanizado deficiente = 0 a 1 punto; calidad de cuidado humanizado regular = 2 a 3 puntos y calidad del cuidado humanizado bueno = 4 puntos.

En la dimensión relación de confianza, la medición se estableció del siguiente modo: calidad de cuidado humanizado deficiente = 0 a 1 punto; calidad de cuidado humanizado regular = 2 a 3 puntos y calidad del cuidado humanizado bueno = 4 puntos.

Y, por último, en la dimensión monitorización – seguimiento, la medición de la variable en estudio se ejecutó

de la siguiente manera: calidad de cuidado humanizado deficiente = 0 a 1 punto; calidad de cuidado humanizado regular = 2 a 3 puntos y calidad del cuidado humanizado bueno = 4 puntos.

- **Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).**- Este instrumento fue utilizado para medir la satisfacción percibida por los pacientes participantes del estudio; estuvo conformada por 16 preguntas clasificadas una única dimensión: satisfacción con el cuidado humanizado de Enfermería.

Este instrumento de recolección también presentó ítems con opciones de respuesta de tipo dicotómicas (SI/NO) cuya valoración se realizó de la siguiente manera: satisfecho = 1 punto e insatisfecho = 0 puntos.

La medición de la variable satisfacción percibida por el paciente se realizó de la siguiente manera: satisfecho = 9 a 16 puntos; e insatisfecho = 0 a 8 puntos.

## **2.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación.**

Los instrumentos investigación fueron sometidos a los siguientes tipos de validación:

### **2.7.1. Validación Cualitativa.**

En la fase de validación cualitativa se consideraron los siguientes tipos de validación:

- a) Validez racional.** - Se realizó una búsqueda sistemática de diversas fuentes teóricas y bases bibliográficas afines a la calidad del cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción percibida

por los pacientes, permitiendo los ítems presentados en los instrumentos de investigación se encuentren respaldados por una sólida base teórica y conceptual de referencia.

**b) Validez mediante el juicio de expertos (Anexo 04).** - Se seleccionaron 04 jueces expertos en la problemática abordada en esta investigación; quienes evaluaron los instrumentos de investigación en términos de claridad, relevancia, suficiencia y coherencia de cada uno de los ítems; teniendo en consideración las dimensiones e indicadores considerados en el desarrollo de la investigación.

En general, la mayoría de los expertos concordaron en que los instrumentos utilizados en esta investigación eran adecuados para medir las variables en estudio y se encontraba orientados al cumplimiento de los objetivos planteados dentro del estudio, recomendando su utilización en la muestra en estudio previa aplicación de la prueba piloto.

De manera específica, las recomendaciones y sugerencias brindadas por cada uno de los expertos fueron las siguientes:

- **Experta N° 01: Lic. Catherine Cecilio Jaramillo.** (Enfermera Asistencial Servicio de Cirugía Hospital Hermilio Valdizán Medrano); la experta consideró que los ítems presentados en los instrumentos de investigación eran adecuados para medir la calidad de cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes recomendando su aplicación en la muestra en estudio, previa ejecución de la prueba piloto.

- **Experta N° 02: Lic. Elizabeth Chávez Valverde.** (Enfermera Asistencial Servicio de Emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano); la experta sugirió adaptar algunas terminologías a la realidad sociocultural de la muestra en estudio y también eliminar algunos ítems que redundaban en la evaluación de la calidad de cuidado humanizado; y que luego de ello se podía aplicar los instrumentos de investigación en los pacientes en estudio.
- **Experta N° 03: Lic. Luz Salazar Castañeda** (Enfermera Asistencial Servicio de Emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano); la experta recomendó disminuir el número de ítems en la evaluación de la calidad del cuidado humanizado y que posteriormente se podría continuar con el proceso de recolección de datos.
- **Experta N° 04: Lic. Digna Mori Villanueva** (Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán Medrano); la experta resaltó que es muy importante la ejecución del presente estudio, resaltando que el contexto de la calidad asistencial, la atención humanizada de Enfermería es holística e integral, respecto a la evaluación de los instrumentos de investigación, sugirió realizar la modificación de algunas preguntas y la eliminación de doce reactivos por considerar que eran redundantes y que no contribuían al logro de los objetivos trazados en esta investigación; y que después de ello se debería continuar con el proceso de validación cuantitativa de los instrumentos de investigación a utilizarse en el proceso de investigación.

**c) Validez por aproximación a la población en estudio.** - En este tipo de validez se realizó la aplicación de una prueba piloto en las instalaciones del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, considerándose como muestra 10 pacientes seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, quienes tuvieron características semejantes a la muestra en estudio y que no fueron considerados como participantes de la investigación.

En esta prueba piloto se pusieron a prueba los instrumentos utilizados en el estudio, con el propósito de identificar si la redacción de los ítems era adecuados y comprensibles para los pacientes encuestados, permitiendo además detectar diversas limitaciones que pudieran suscitarse durante la recolección de datos y estimar el tiempo y presupuesto necesario para la ejecución del trabajo de campo propiamente dicho.

#### **2.7.2. Validación Cuantitativa.**

En la fase de validación cuantitativa de los instrumentos de investigación se realizó el siguiente tipo de validación

**a) Validez por consistencia interna (Confiabilidad).**- Con los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba piloto, se determinó el valor de confiabilidad del instrumento: "Cuestionario de medición de la calidad de cuidado humanizado de Enfermería", mediante el cálculo de coeficiente de consistencia interna de KR 20 de Kuder Richardson, por tratarse de un instrumento que presentó reactivos con opciones de respuesta de tipo politómicas, encontrándose un valor de confiabilidad de 0,862; que demostró

que este instrumento tuvo un valor muy alto de confiabilidad, validando su uso en la recolección de datos.

Y posteriormente se procedió a determinar el valor de confiabilidad del instrumento: "Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado", utilizando también el coeficiente de KR 20 de Kuder Richardson, por presentar las mismas características descritas en el anterior instrumento de investigación, obteniéndose un valor de confiabilidad de 0,843; resultado que demostró que este instrumento también presentó un valor alto de confiabilidad, validando por ende su utilización en la ejecución del trabajo de campo propiamente dicho.

## **2.8. Procedimiento de recolección de datos.**

En el proceso de recolección de datos se consideraron las siguientes etapas:

**a) Autorización.** - Se emitió un oficio dirigido al director del Hospital Hermilio Valdizán Medrano solicitando el permiso respectivo para la ejecución del estudio de investigación.

**b) Aplicación de instrumentos de investigación.** - En el proceso de recolección de datos se realizaron las siguientes actividades:

- Se recogió la autorización institucional emitida por el director del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.
- Se realizó la validación cualitativa de los instrumentos de investigación mediante la validez racional y el juicio de expertos.
- Se realizó la validación cuantitativa de los instrumentos de investigación mediante la aplicación de la prueba piloto y la determinación del valor de confiabilidad de cada uno de ellos.

- Se seleccionó el número de pacientes participantes de la investigación por cada servicio en estudio.
- Se recolectaron los recursos materiales y logísticos necesarios para el proceso de ejecución del estudio de investigación.
- Se programó como fechas de recolección de datos a los días comprendidos entre los días 1 y 30 de junio del año 2018.
- Se identificaron y abordaron a los pacientes según los criterios establecidos en la selección de la muestra, saludándolos cordialmente e invitándolos a participar del presente estudio.
- Se solicitó la lectura y firma del consentimiento informado de cada uno de los pacientes en estudio.
- Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a cada uno de los pacientes, verificando que todas las preguntas hayan sido respondidas en su totalidad.
- Se agradeció a los pacientes por la información brindada; y se continuó encuestando hasta completar la muestra requerida en el estudio de investigación.
- Se dio por concluida la etapa de recolección de datos, retirándose de la institución en estudio; y procediendo a realizar el análisis de gabinete de los resultados derivados de la investigación.

## **2.9. Plan de tabulación y análisis de datos.**

En la tabulación y análisis de los resultados encontrados se consideraron las siguientes etapas:

**a) Revisión de datos.** - Se realizó el control de calidad de cada instrumento de recolección de datos utilizado en el estudio,

eliminando las encuestas que fueron rellenas inadecuadamente y que estuvieron incompletas, minimizando el sesgo en el procesamiento de la información y asegurando la representatividad de los hallazgos encontrados en la recolección de la información.

- b) Codificación de los datos.** - Los resultados obtenidos en los ítems de los instrumentos de investigación fueron codificados mediante la elaboración de una tabla matriz de base de datos física donde se representaron con códigos numéricos cada una de las respuestas de los pacientes encuestados, teniendo en consideración los parámetros de evaluación establecidos en el marco conceptual y metodológico correspondiente a las variables en estudio.
- c) Procesamiento de los datos.** - Los resultados obtenidos fueron procesados manualmente mediante la elaboración de la tabla matriz de base de datos física que posteriormente fue trasladada a una hoja de cálculo del programa Excel 2013 para el procesamiento numérico de cada una de las dimensiones en estudio; y finalmente mediante el programa estadístico IBM SPSS Versión 23.0 para Windows; se realizó el procesamiento estadístico e inferencial de los hallazgos evidenciados dentro de la investigación.
- d) Tabulación de datos.** - Los resultados obtenidos fueron tabulados en cuadros de frecuencia y porcentaje para el análisis descriptivo de las variables, dimensiones e indicadores en estudio; permitiendo establecer la relación existente entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

- e) Presentación de datos.** - Los resultados fueron presentados en tablas y figuras académicas, considerando la aplicación de las normas Vancouver en su elaboración; y realizando el análisis e interpretación respectiva de cada una de ello de acuerdo con el marco teórico y conceptual correspondiente a la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio
- f) Análisis descriptivo.** - Se detallaron las características inherentes a las variables en estudio, por ello, en este tipo de análisis se consideró el uso de las medidas de frecuencia, a través de los parámetros estadísticos de frecuencias, porcentajes y el uso de figuras académicas para facilitar la comprensión de los resultados identificados en la ejecución de la investigación.
- g) Análisis inferencial.**- Este tipo de análisis fue utilizado para identificar la relación existente entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes; mediante la elaboración de tablas de contingencia donde pusieron a prueba y se contrastaron cada una de las hipótesis de investigación planteadas inicialmente, realizando un análisis estadístico bivariado mediante la aplicación de la prueba no paramétrica del Chi Cuadrado de Independencia; considerándose el nivel de significancia  $p \leq 0,05$  como valor de referencia para aceptar o rechazar las hipótesis de investigación.
- El análisis inferencial de los resultados se realizó utilizando el paquete estadístico IBM SSPS versión 23.0 para Windows.

## 2.10. Aspectos éticos de la investigación.

En la ejecución de la investigación se consideró la aplicación de los preceptos y directivas establecidas en el Código de Ética y Deontología Profesional del Colegio de Enfermeros del Perú, considerando el respeto a la confidencialidad de la información recolectada en el estudio, brindando seguridad y privacidad a los resultados encontrados; resaltándose que la identidad de los pacientes en estudio fue mantenida en condición de anonimato.

Asimismo, durante la ejecución del estudio, los investigadores se cercioraron de que cada uno de los pacientes estén libres de coacción, resaltándose el carácter voluntario de la participación del estudio, por lo que antes de la aplicación de las encuestas, se solicitó la firma del consentimiento informado (Anexo N°04) a cada uno de los pacientes que accedieron a participar del estudio; y además se resalta que en esta investigación se aplicaron los siguientes principios éticos:

- **Beneficencia;** se respetó este principio porque durante todas las etapas de la ejecución de la investigación se buscó promover la integridad y el bienestar personal de los pacientes participantes del estudio, estableciéndose que esta investigación es relevante porque permite promover el beneficio de los pacientes de esta institución, pues mediante los resultados del estudio se podrán implementar medidas y protocolos de intervención encaminados a promover y mejorar la calidad del cuidado humanizado de Enfermería en los servicios de hospitalización que repercutan de manera significativa en los niveles de satisfacción de los pacientes en general.

- **No maleficencia;** se respetó este principio, porque en ninguna etapa de la investigación se puso en riesgo la integridad física, dignidad, derechos y bienestar de los participantes, debido a que esta investigación fue de tipo no experimental, y la información recolectada fue manejada de forma confidencial y con fines exclusivos de investigación en el contexto de la calidad de atención en los servicios y establecimientos de salud.
- **Autonomía;** se respetó este principio, porque cada paciente acepto participar de manera voluntaria del estudio mediante la firma del consentimiento informado a cada uno de los pacientes participantes de la investigación; y además se le explicó a cada uno de ellos que tenían la libertad de retirarse del estudio en el momento que lo consideren pertinente.
- **Justicia;** se respetó este principio, porque a todos pacientes encuestados se les brindó un trato justo, respetuoso sin ningún tipo de discriminación.

## CAPÍTULO III

## 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

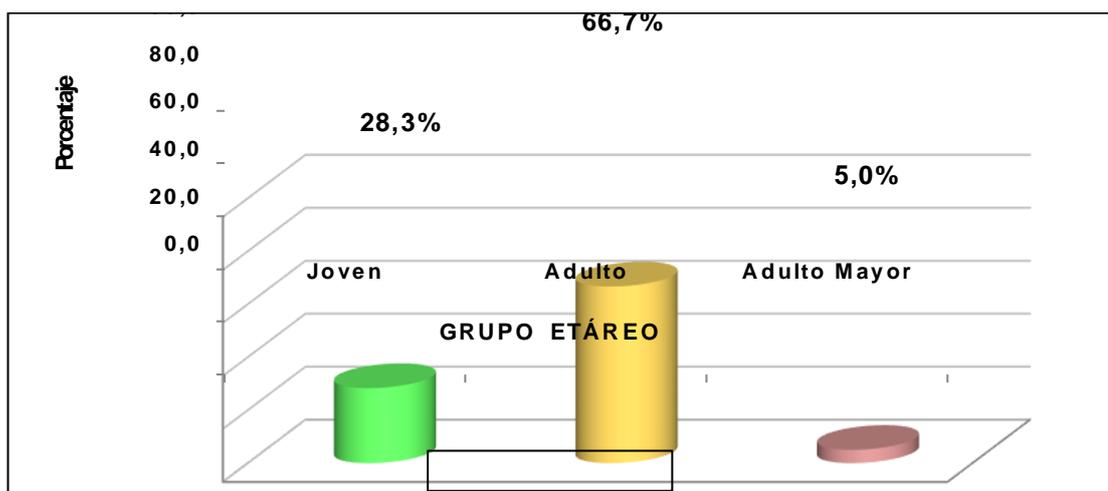
## 3.1. Análisis descriptivo de datos univariados.

## 3.1.1. Características sociodemográficas de los pacientes en estudio.

**Tabla 01. Grupo etéreo de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Grupo Etéreo	Frecuencia	%
Joven (18 a 30 años)	17	28,3
Adulto (31 a 60 años)	40	66,7
Adulto Mayor (Más de 60 años)	03	5,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 01).



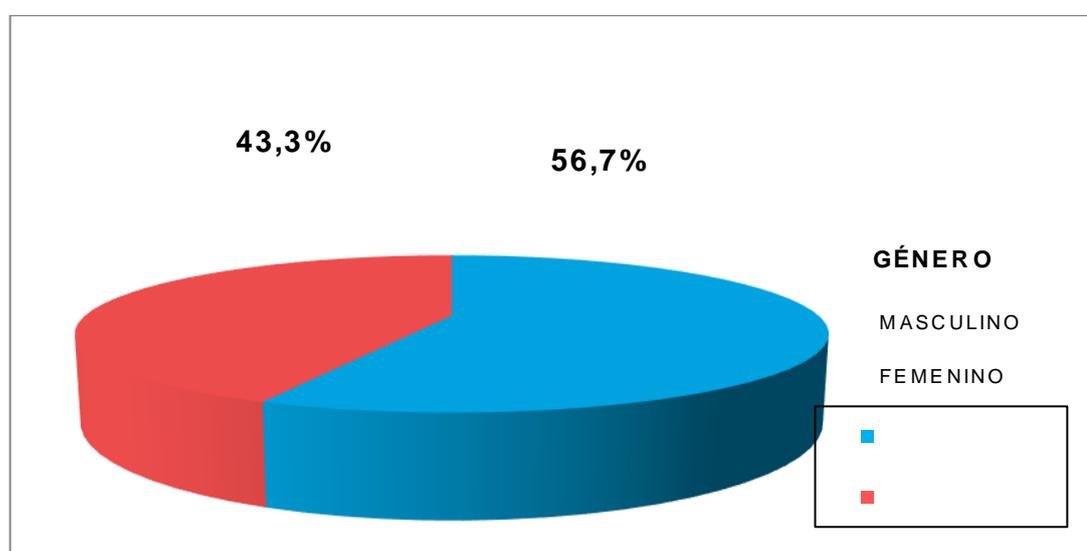
**Figura 01. Grupo etéreo de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En relación con el grupo etéreo predominante en los pacientes en estudio, se encontró que el 66,7% (40) fueron personas adultas; con edades comprendidas entre los 31 y 60 años de edad; 28,3% (17) fueron jóvenes, cuyas edades oscilaban entre los 18 y 30 años de edad; y, por último, el 5,0% (3) restante pertenecieron al grupo etéreo de adultos mayores, quienes tuvieron edades mayores a los 60 años de edad.

**Tabla 02. Género de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Masculino	34	56,7
Femenino	26	43,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 01).



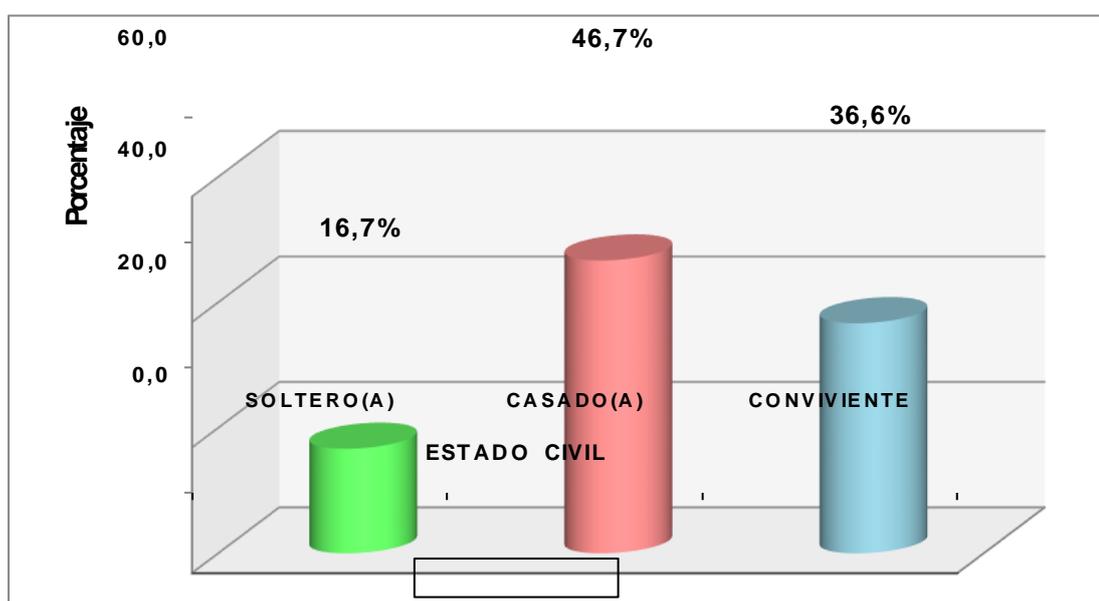
**Figura 02. Género de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Respecto al género de los pacientes participantes de la investigación, se identificó que el 56,7% (34) de encuestados fueron del género masculino; y el 43,3% (26) restante pertenecieron al género femenino.

**Tabla 03. Estado civil de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Estado Civil	Frecuencia	%
Soltero(a)	10	16,7
Casado(a)	28	46,7
Conviviente	22	36,6
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 01).



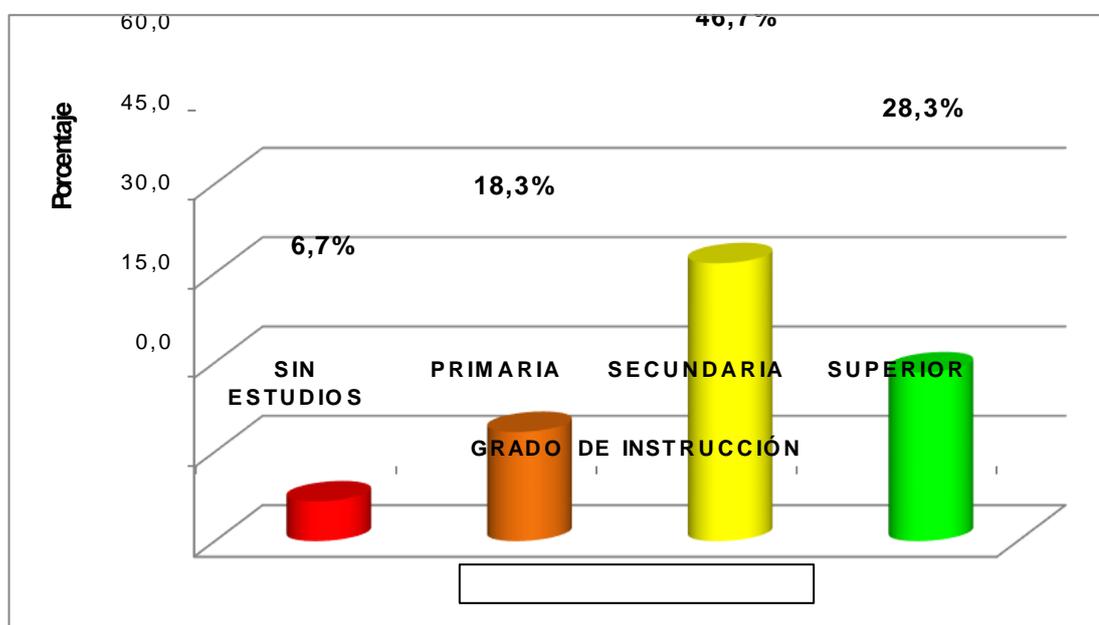
**Figura 03. Estado civil de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En cuanto al estado civil de los pacientes considerados en la investigación, se halló que el 46,7% (28) fueron casados(as); 36,6% (22) refirieron que tenían una relación de convivencia con sus parejas; y el 16,7% (10) señalaron estar solteros(as).

**Tabla 04. Grado de instrucción de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Grado de Instrucción	Frecuencia	%
Sin estudios	04	6,7
Primaria	11	18,3
Secundaria	28	46,7
Superior	17	28,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 01).



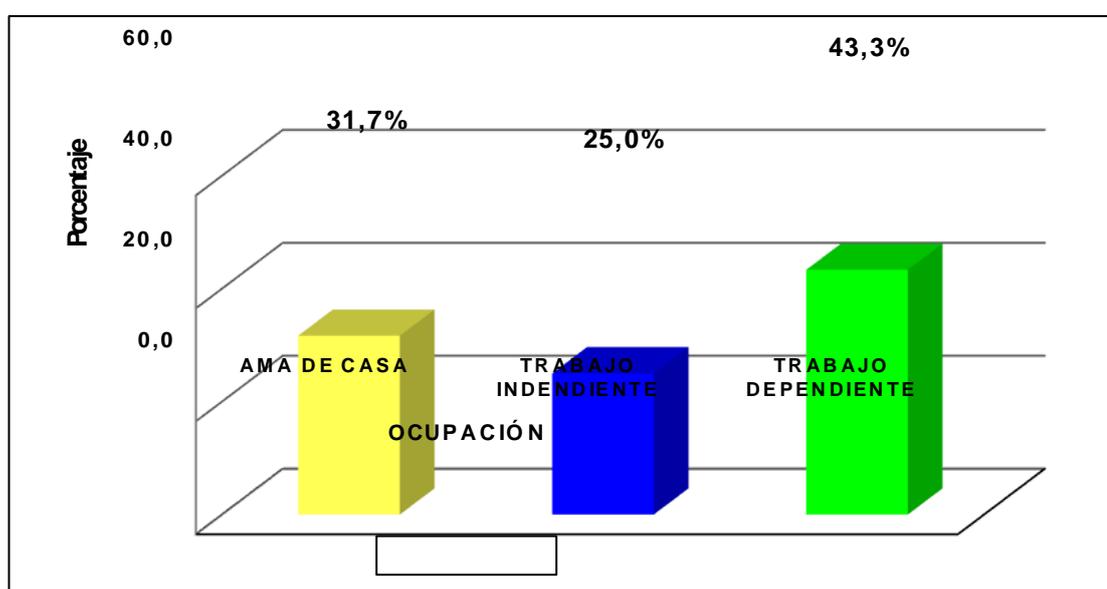
**Figura 04. Grado de instrucción de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En referencia al grado de instrucción de los pacientes en estudio, se encontró que el 46,7% (28) tuvieron nivel secundario; 28,3% (17) tuvieron estudios superiores; 18,3% (11) refirieron tener nivel primario; por último, el 6,7% (4) restante señalaron ser analfabetos pues no tenían ningún tipo de estudios

**Tabla 05. Ocupación de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Ocupación	Frecuencia	%
Ama de casa	19	31,7
Trabajo independiente	15	25,0
Trabajo dependiente	26	43,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 01).



**Figura 05. Ocupación de los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

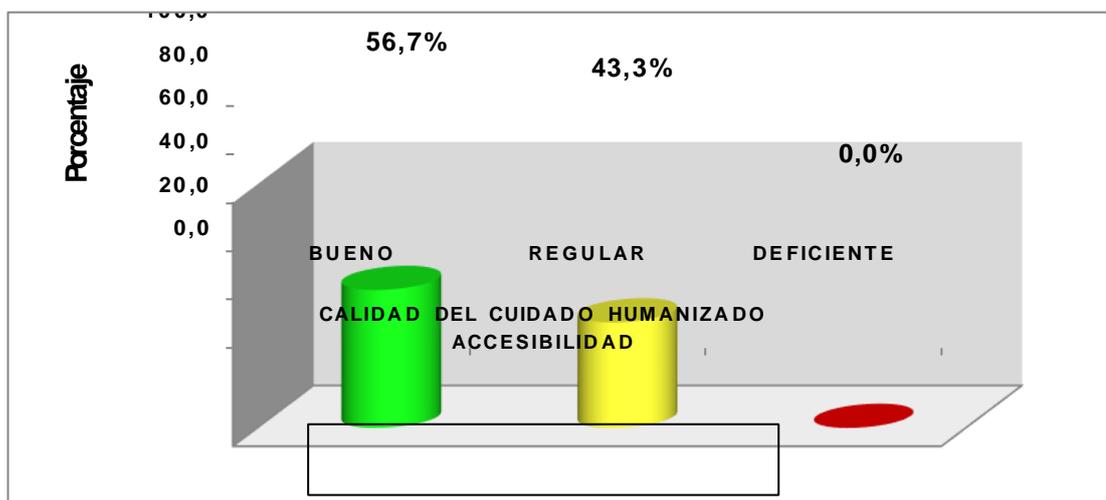
En cuanto a la ocupación de los pacientes en estudio, se evidenció que el 43,3% (25) de encuestados tuvieron un trabajo de tipo dependiente en las instituciones públicas, privadas y establecimientos comerciales de la ciudad de Huánuco; 31,7% (19) manifestaron ser amas de casa, y el 25,0% (15) restante señalaron tener un trabajo de tipo independiente.

### 3.1.2. Calidad del cuidado humanizado de enfermería.

**Tabla 06. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado Accesibilidad	Frecuencia	%
Bueno	34	56,7
Regular	26	43,3
Deficiente	00	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02).



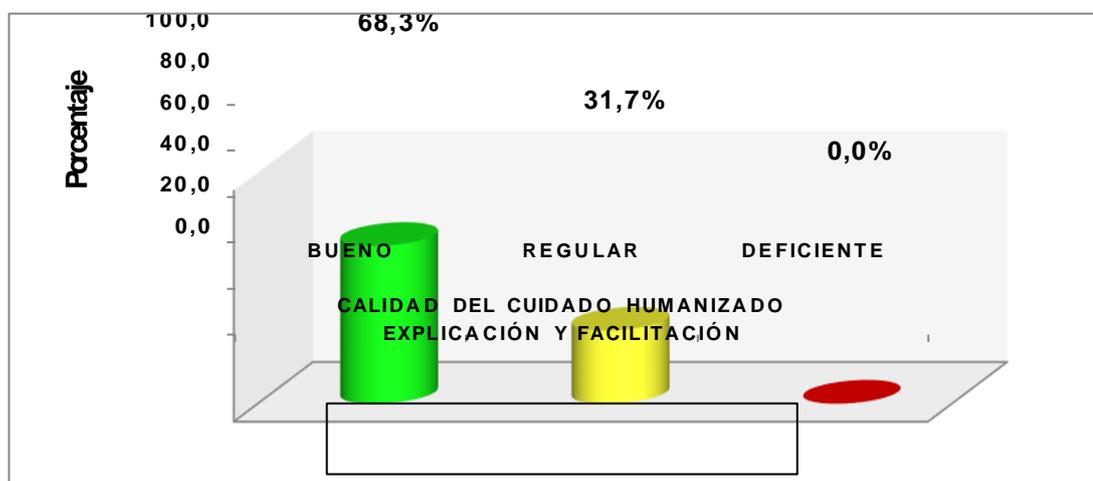
**Figura 06. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco.**

En relación con la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad, según percepción de los pacientes en estudio, el 56,7% (34) de encuestados percibieron que el cuidado brindado fue de buena calidad; y el 43,3% (26) considero de nivel regular.

**Tabla 07. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado Explicación y Facilitación	Frecuencia	%
Bueno	41	68,3
Regular	19	31,7
Deficiente	00	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02).



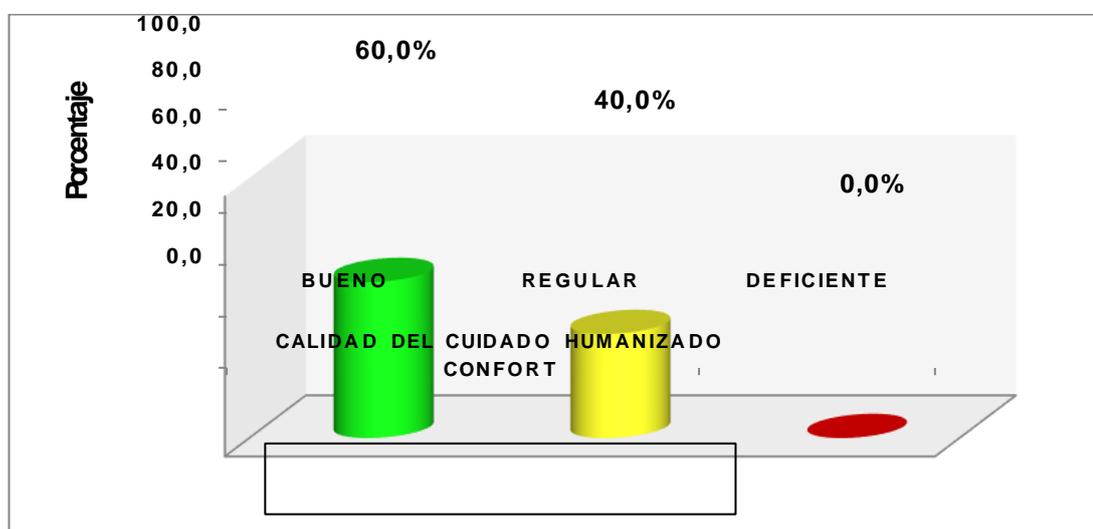
**Figura 07. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Respecto a la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación, según percepción de los pacientes en estudio, el 56,7% (34) de encuestados señalaron que el cuidado brindado fue de buena calidad; y el 43,3% (26) considero de nivel regular.

**Tabla 08. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado Confort	Frecuencia	%
Bueno	36	60,0
Regular	24	40,0
Deficiente	00	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02).



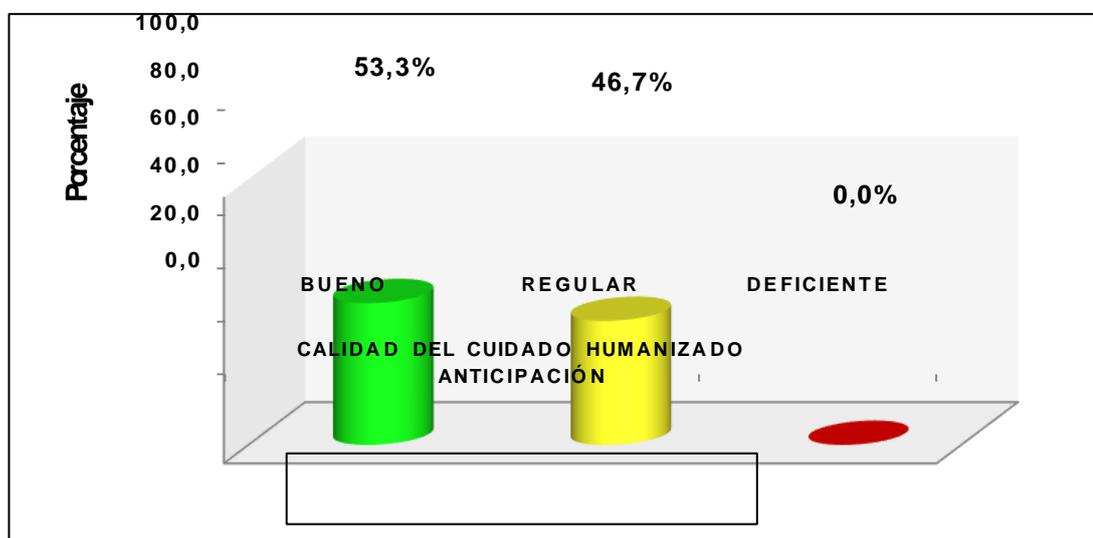
**Figura 08. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En referencia a la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort, según percepción de los pacientes en estudio, se identificó que el 60,0% (36) refirieron que el cuidado brindado fue de buena calidad, mientras que el 40,0% (24) considero de r nivel regular.

**Tabla 09. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

<b>Calidad del Cuidado Humanizado Anticipación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bueno	32	53,3
Regular	28	46,7
Deficiente	00	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02).



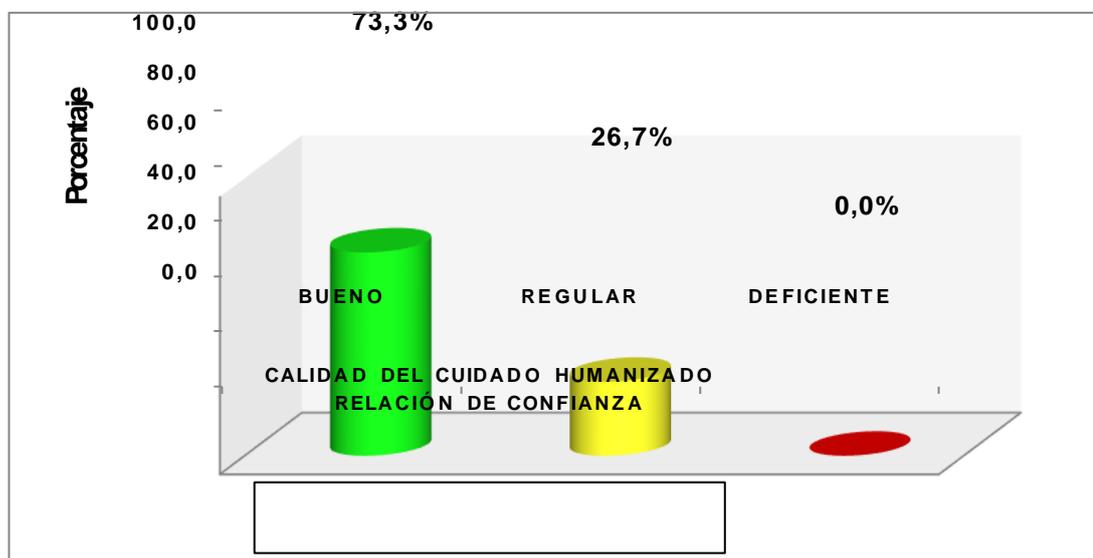
**Figura 09. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En cuanto a la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación, según percepción de los pacientes participantes de la investigación, se encontró que el 53,3% (32) manifestaron que el cuidado brindado fue de buena calidad, y el 46,7% (28) considero de nivel regular.

**Tabla 10. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado Relación de Confianza	Frecuencia	%
Bueno	44	73,3
Regular	16	26,7
Deficiente	00	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02).



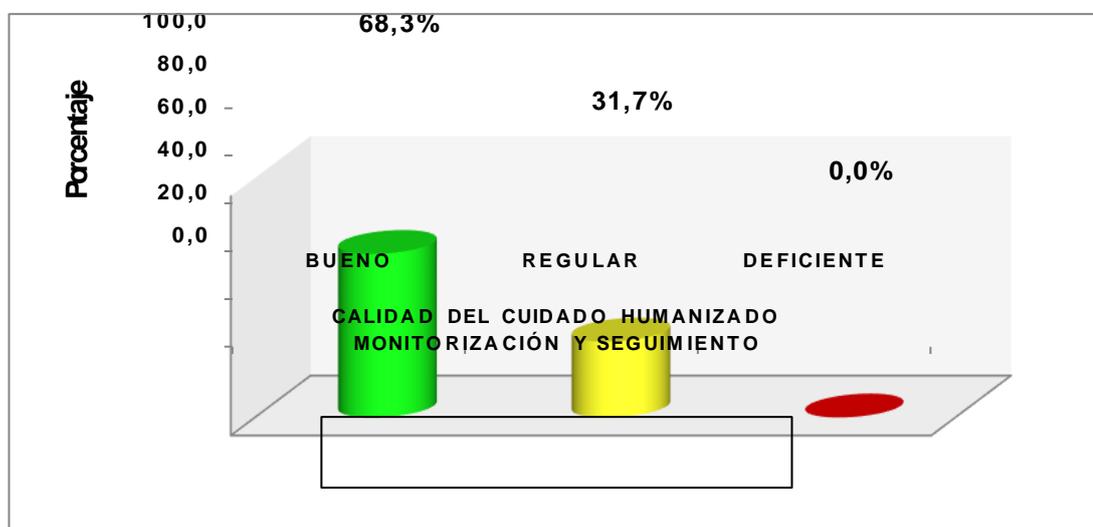
**Figura 10. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En cuanto a la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza, según percepción de los pacientes en estudio, el 73,3% (44) de encuestados percibieron que el cuidado brindado fue de buena calidad, y el 26,7% (16) considero de nivel regular.

**Tabla 11. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento percibida por pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

<b>Calidad del Cuidado Humanizado Monitorización y Seguimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bueno	41	68,3
Regular	19	31,7
Deficiente	00	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02).



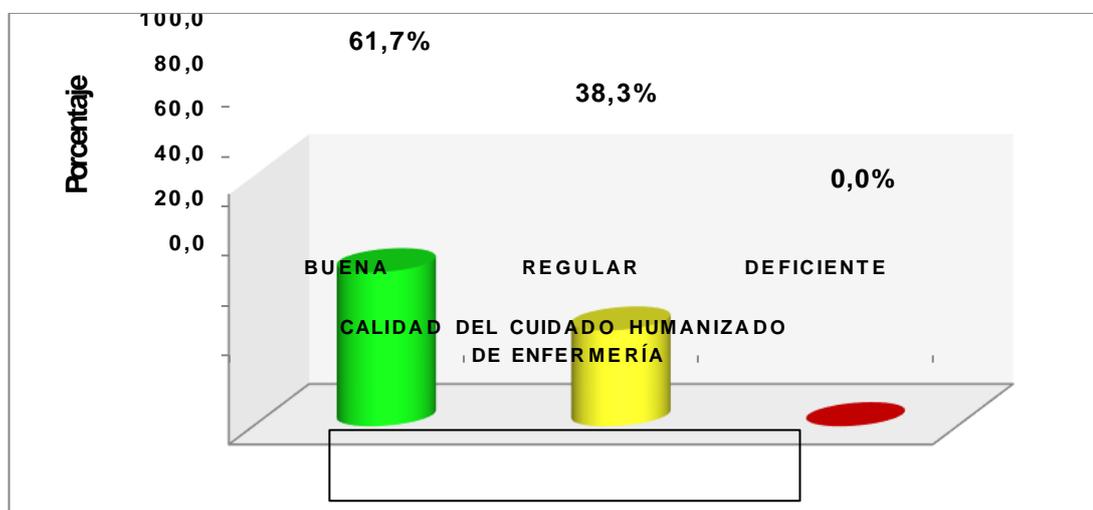
**Figura 11. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En cuanto a la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento, según percepción de los pacientes en estudio, el 68,3% (41) percibieron que el cuidado brindado fue de buena calidad, y el 31,7% (19) consideró de nivel regular.

**Tabla 12. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado de Enfermería	Frecuencia	%
Bueno	37	61,7
Regular	23	38,3
Deficiente	00	0,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02).



**Figura 12. Calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

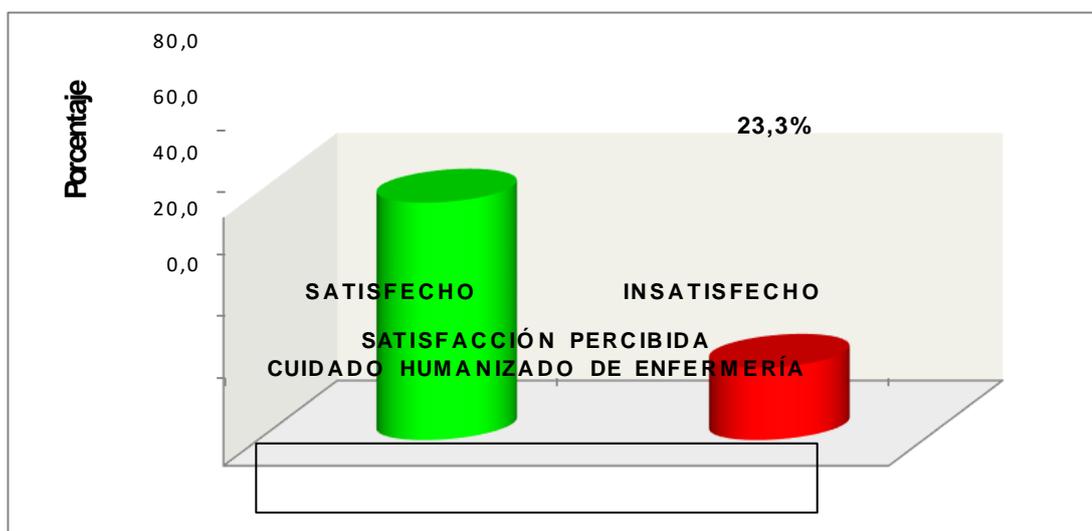
Respecto a la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en estudio, se encontró que el 61,7% (37) de encuestados percibieron que los cuidados humanizados brindados durante su estancia hospitalaria fueron de buena calidad, mientras que el 38,3% (23) restante señalaron que, en general, los cuidados brindados por los profesionales de enfermería durante su periodo de hospitalización fueron de nivel regular.

### 3.1.3. Satisfacción percibida por los pacientes en estudio.

**Tabla 13. Satisfacción percibida por los pacientes respecto al cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Satisfacción Cuidado Humanizado de Enfermería	Frecuencia	%
Satisfecho	46	76,7
Insatisfecho	14	23,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).



**Figura 13. Satisfacción percibida por los pacientes respecto al cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En cuanto a la satisfacción percibida por los pacientes respecto al cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la institución en estudio; se encontró que la mayoría de las pacientes representada en el 76,7% (46) de encuestados estuvieron satisfechos con los cuidados brindados por los profesionales de enfermería; mientras, que el 23,3% (14) restante se mostraron insatisfechos con los cuidados brindados durante su estancia hospitalaria.

### 3.2. Prueba de contrastación de hipótesis.

Tabla 14. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

Calidad del Cuidado Humanizado	Satisfacción Percibida				Total		Chi Cuadrado	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	32	53,4	02	3,3	34	56,7	<b>13,357</b>	<b>0,000</b>
Regular	14	23,3	12	20,0	26	43,3		
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>76,7</b>	<b>14</b>	<b>23,3</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>		

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).

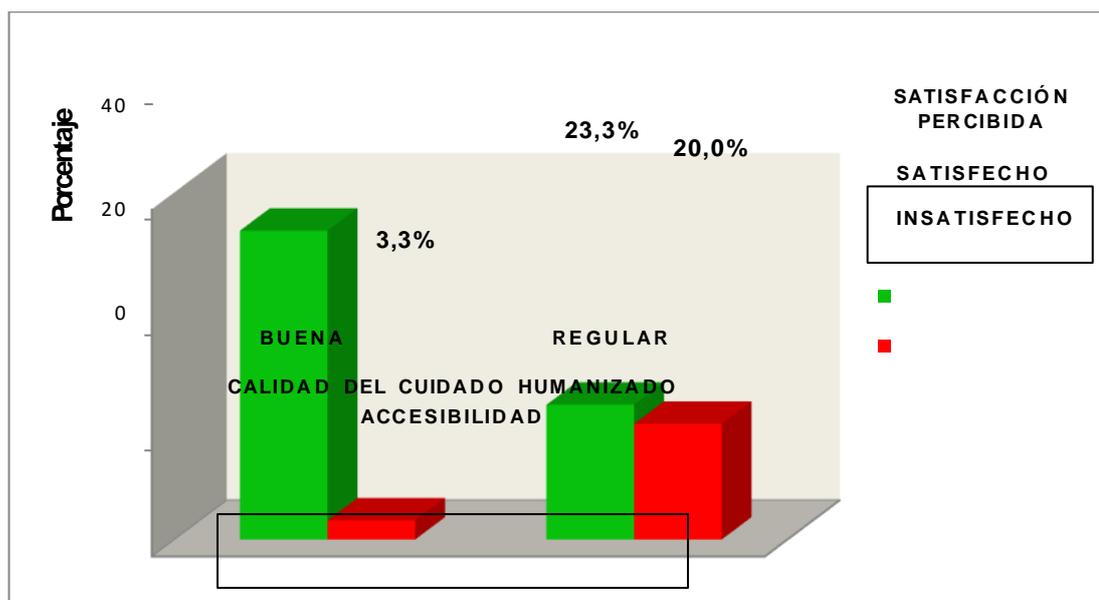


Figura 14. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.

Respecto a la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; se identificó que el 56,7%

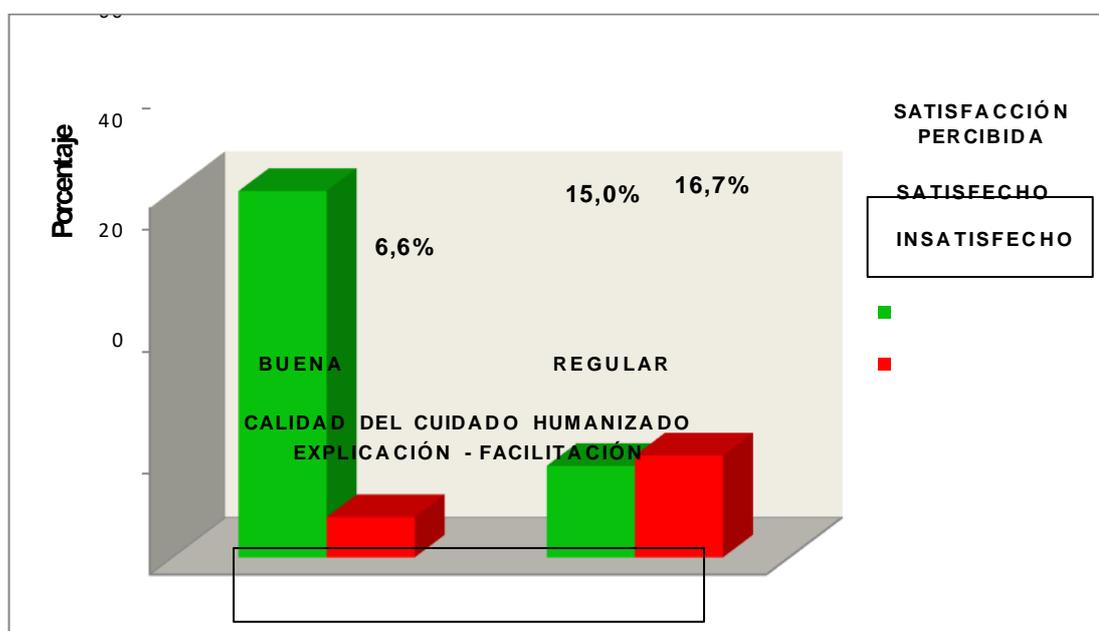
(34) percibieron que los cuidados brindados fueron de buena calidad, de los cuales 53,4% (32) estuvieron satisfechos y 3,3% (2) se mostraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Asimismo, se encontró que el 43,3% (26) restante percibieron que los cuidados brindados fueron de regular calidad, de los cuales 23,3% (14) se mostraron satisfechos y 20,0% (12) estuvieron insatisfechos con el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería en esta dimensión.

Al analizar la relación entre las variables mediante la prueba del Chi Cuadrado de Independencia; se obtuvo un valor de  $X^2 = 13,357$  y un valor de significancia estadística  $p = 0,000$ ; que fue inferior al nivel de significancia  $p \leq 0,05$ ; evidenciando que estas variables se relacionan de manera estadísticamente significativa; por lo que se llega a la conclusión de que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 15. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación – facilitación con la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado	Satisfacción Percibida				Total		Chi Cuadrado	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	37	61,7	04	6,6	41	68,3	13,342	0,000
Regular	09	15,0	10	16,7	19	31,7		
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>76,7</b>	<b>14</b>	<b>23,3</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>		

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).



**Figura 15. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación – facilitación y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En cuanto a la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación – facilitación y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; se identificó que el 68,3% (41) percibieron que los cuidados brindados fueron de buena calidad,

de los cuales 61,7% (32) estuvieron satisfechos y 6,6% (2) se mostraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Asimismo, se encontró que el 31,7% (19) restante percibieron que los cuidados brindados fueron de regular calidad, de los cuales 16,7% (14) estuvieron insatisfechos y 15,0% (9) se mostraron satisfechos con el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería en esta dimensión.

Al analizar la relación entre las variables con la prueba del Chi Cuadrado de Independencia; se obtuvo un valor de  $X^2 = 13,342$  y un valor de significancia estadística  $p = 0,000$ ; que fue inferior al nivel de significancia  $p \leq 0,05$ ; evidenciando que existe relación significativa entre las variables analizadas; llegando a la conclusión de que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación – facilitación se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

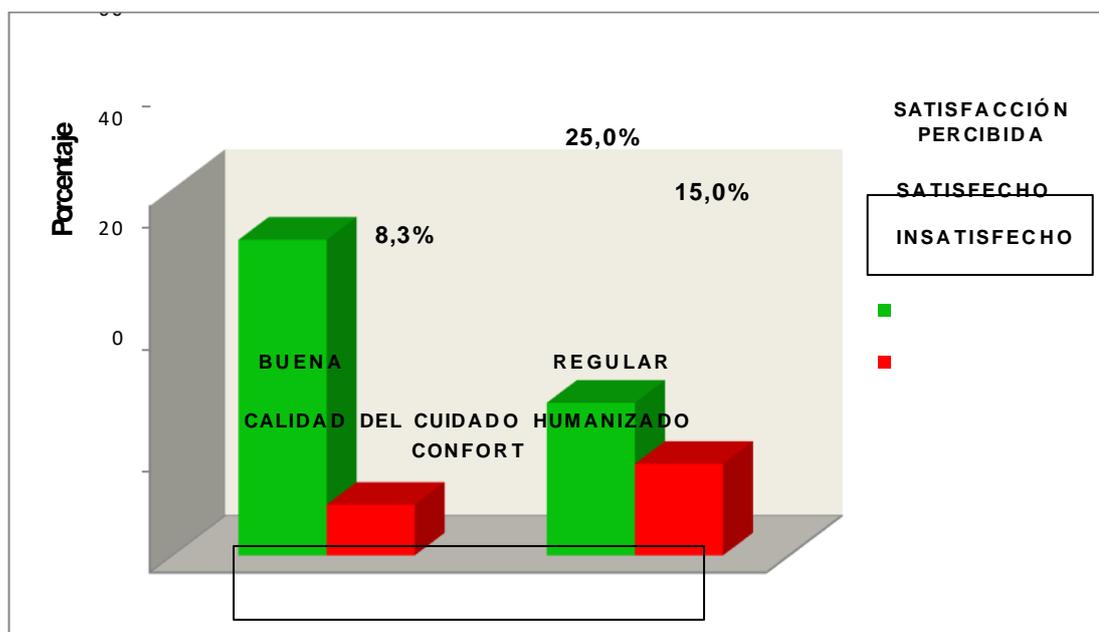
.

.

**Tabla 16. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado Dimensión Confort	Satisfacción Percibida				Total		Chi Cuadrado	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	31	51,7	05	8,3	36	60,0	<b>4,488</b>	<b>0,034</b>
Regular	15	25,0	09	15,0	24	40,0		
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>76,7</b>	<b>14</b>	<b>23,3</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>		

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).



**Figura 16. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

En referencia a la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; se identificó que el 60,0% (36) de

pacientes encuestados percibieron que los cuidados brindados fueron de buena calidad, de los cuales 51,7% (31) estuvieron satisfechos y 8,3% (5) se mostraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. También se encontró que el 40,0% (24) restante percibieron que los cuidados brindados fueron de regular calidad, de los cuales 25,0% (15) estuvieron satisfechos y 15,0% (9) se mostraron insatisfechos con el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería en esta dimensión.

Al analizar la relación entre las variables con la prueba del Chi Cuadrado de Independencia; se obtuvo un valor de  $X^2 = 4,448$  y un valor de significancia estadística  $p = 0,034$ ; que fue inferior al nivel de significancia  $p \leq 0,05$ ; evidenciando que existe relación significativa entre las variables analizadas; por lo que se llega a la conclusión de que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

.

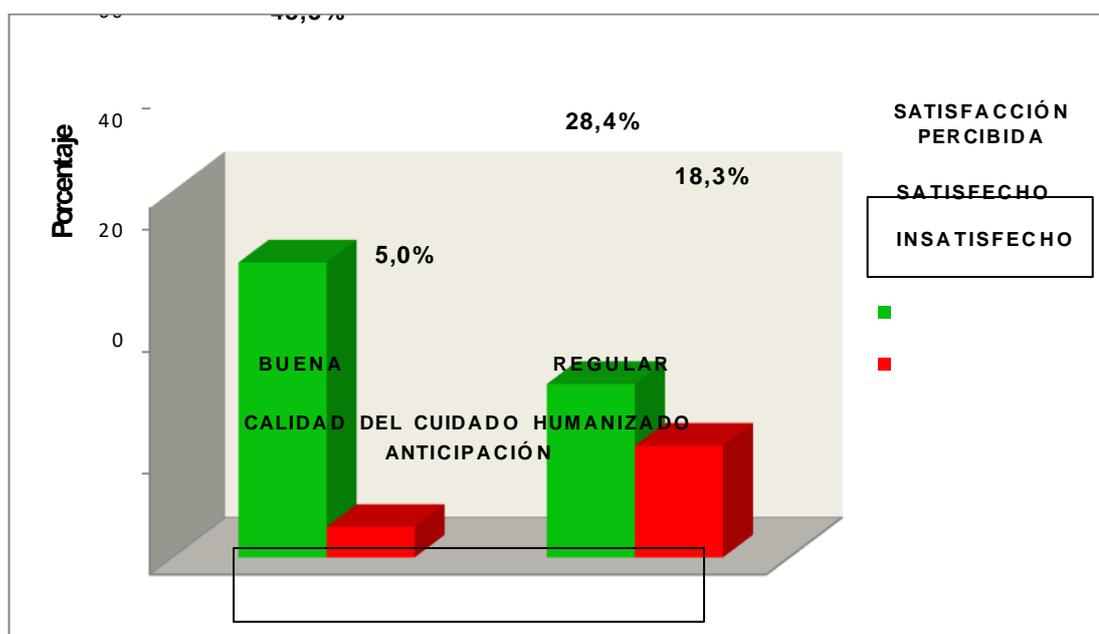
.

.

**Tabla 17. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado	Satisfacción Percibida				Total		Chi Cuadrado	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	29	48,3	03	5,0	32	53,3	7,468	0,006
Regular	17	28,4	11	18,3	28	46,7		
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>76,7</b>	<b>14</b>	<b>23,3</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>		

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).



**Figura 17. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Respecto a la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; se identificó que el 53,3%

(32) de encuestados percibieron que los cuidados brindados fueron de buena calidad, de los cuales 48,3% (29) estuvieron satisfechos y 5,0% (3) se mostraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. También se encontró que el 46,7% (28) restante percibieron que los cuidados brindados fueron de regular calidad, de los cuales 28,4% (17) estuvieron satisfechos y 18,3% (11) se mostraron insatisfechos con el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería en esta dimensión.

Al analizar la relación entre las variables con la prueba del Chi Cuadrado de Independencia; se obtuvo un valor de  $X^2 = 7,468$  y un valor de significancia estadística  $p = 0,006$ ; que fue inferior al nivel de significancia  $p \leq 0,05$ ; evidenciando que existe relación significativa entre las variables analizadas; llegando a la conclusión de que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

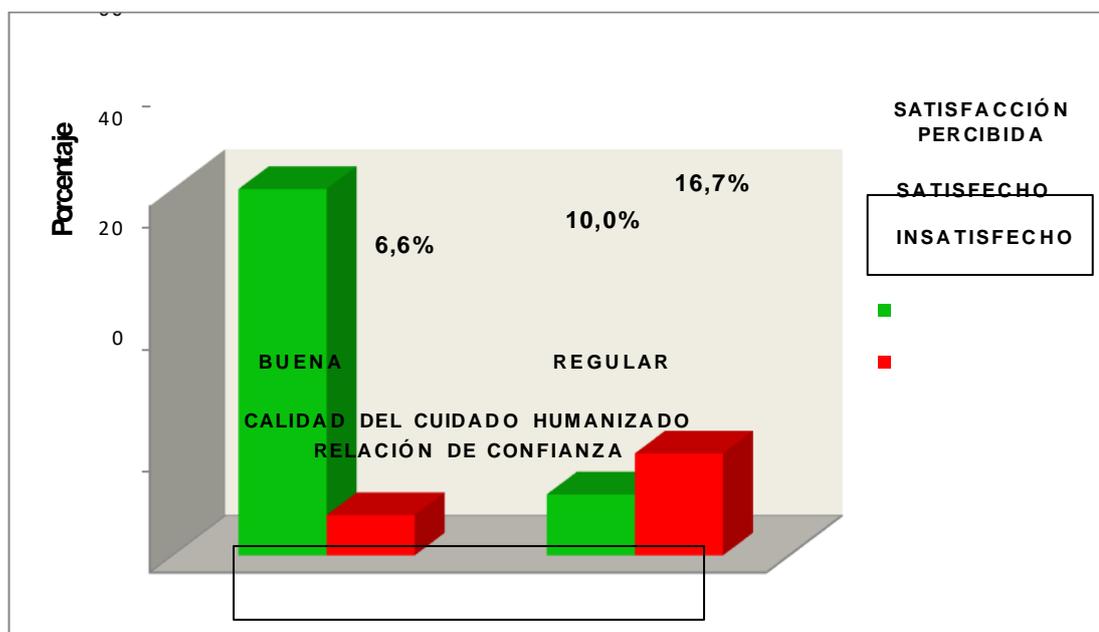
.

.

**Tabla 18. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado	Satisfacción Percibida				Total		Chi Cuadrado	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	40	66,7	04	6,6	44	73,3	<b>18,710</b>	<b>0,000</b>
Regular	06	10,0	10	16,7	16	26,7		
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>76,7</b>	<b>14</b>	<b>23,3</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>		

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).



**Figura 18. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Respecto a la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; se identificó que el 73,3%

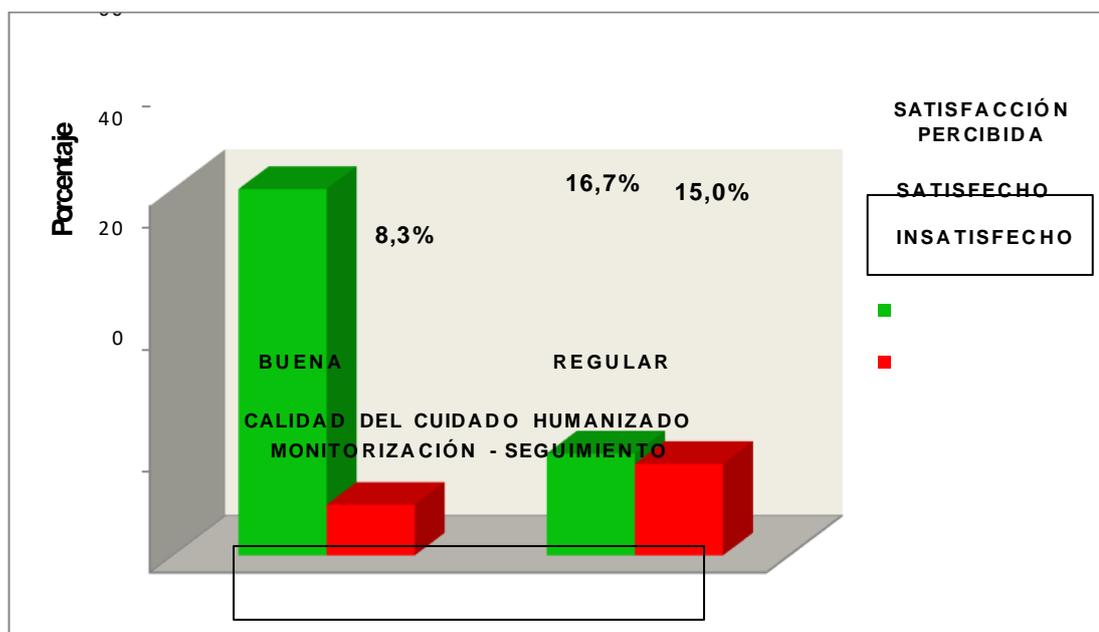
(44) percibieron que los cuidados brindados fueron de buena calidad, de los cuales 66,7% (40) estuvieron satisfechos y 6,6% (4) se mostraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Asimismo, se encontró que el 26,7% (16) restante percibieron que los cuidados brindados fueron de regular calidad, de los cuales 16,7% (10) estuvieron insatisfechos y 10,0% (6) se mostraron satisfechos con el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería en esta dimensión.

Al analizar la relación entre las variables con la prueba del Chi Cuadrado de Independencia; se obtuvo un valor de  $X^2 = 18,710$  y un valor de significancia estadística  $p = 0,000$ ; que fue inferior al nivel de significancia  $p \leq 0,05$ ; demostrando que existe relación significativa entre las variables analizadas; concluyendo que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 19. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización – seguimiento y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado	Satisfacción Percibida				Total		Chi Cuadrado	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	36	60,0	05	8,3	41	68,3	<b>8,979</b>	<b>0,003</b>
Regular	10	16,7	09	15,0	19	31,7		
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>76,7</b>	<b>14</b>	<b>23,3</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>		

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).



**Figura 19. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización – seguimiento y la satisfacción percibida por pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Respecto a la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; se encontró que el 68,3% (41) percibieron que los cuidados brindados en esta

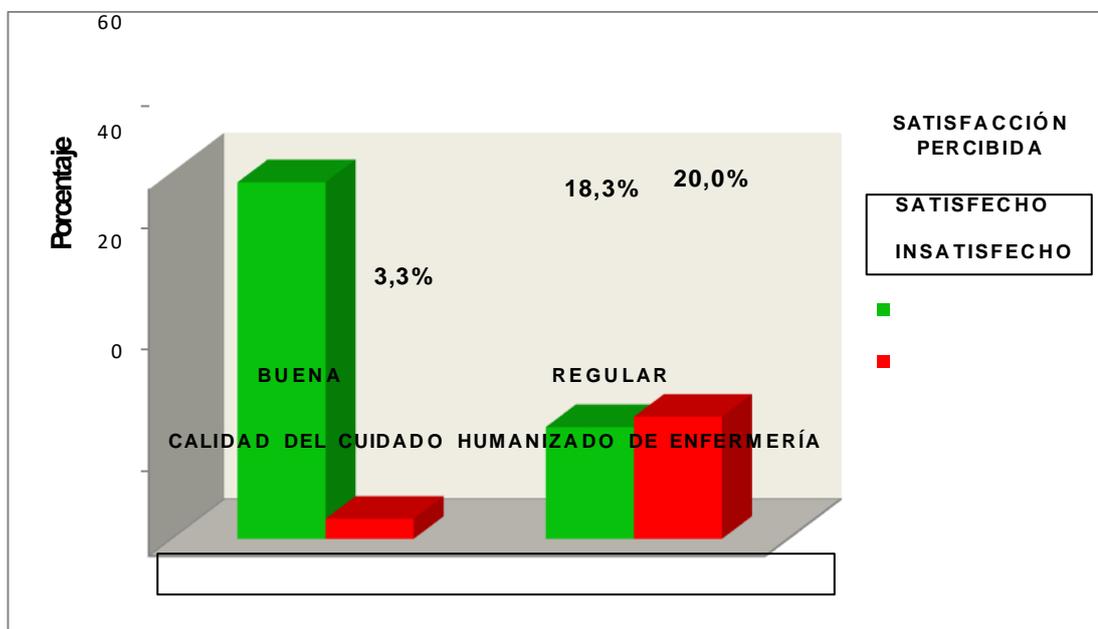
dimensión fueron de buena calidad, de los cuales 60,0% (36) estuvieron satisfechos y 8,3% (5) se mostraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Asimismo, se encontró que el 31,7% (19) restante percibieron que los cuidados brindados fueron de regular calidad, de los cuales 16,7% (10) estuvieron satisfechos y 15,0% (9) se mostraron insatisfechos con el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería en esta dimensión.

Al analizar la relación entre las variables con la prueba del Chi Cuadrado de Independencia; se obtuvo un valor de  $X^2 = 8,979$  y un valor de significancia estadística  $p = 0,003$ ; que fue inferior al nivel de significancia  $p \leq 0,05$ ; evidenciando que existe relación significativa entre las variables analizadas; llegando a la conclusión de que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de monitorización – seguimiento se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes en estudio; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

**Tabla 20. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Calidad del Cuidado Humanizado de Enfermería	Satisfacción Percibida				Total		Chi Cuadrado	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Bueno	35	58,4	02	3,3	37	61,7	17,342	0,000
Regular	11	18,3	12	20,0	23	38,3		
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>76,7</b>	<b>14</b>	<b>23,3</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>		

Fuente. Cuestionario de calidad de cuidado humanizado de Enfermería (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03).



**Figura 20. Relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.**

Respecto a la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por los por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán participantes en estudio; se encontró que 61,7% percibieron que los cuidados humanizados brindados fueron de buena calidad y 76,7% estuvieron satisfechos con el cuidado de Enfermería.

Al analizar la relación entre las variables con la prueba Chi Cuadrado de Independencia; se obtuvo un valor de  $\chi^2 = 17,342$  con  $p = 0,000$ ; siendo significativo estadísticamente, que fue inferior al nivel de significancia propuesto de  $p \leq 0,05$ . De este modo, se admite la existencia de relación significativa entre las variables analizadas y se concluye que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería es buena y se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán Medrano participantes del estudio; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, admitiéndose la presencia de relación entre las variables.

## CAPÍTULO IV

### 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

#### 4.1. Contrastación de resultados.

La presente investigación partió de la premisa que establece Navarro<sup>69</sup> al referir que el grado de satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad de la atención sanitaria en los servicios de hospitalización, constituyéndose en un aspecto trascendental para conseguir la pronta y óptima recuperación del paciente.

Cabe señalar, que según la metodología aplicada en esta investigación fue adecuada y garantizan los resultados en la muestra analizada; debido a que se seleccionó como participantes del estudio a una cantidad representativa de los pacientes atendidos en los servicios de Emergencia, Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, sin embargo, es pertinente mencionar que los resultados obtenidos en este estudio solo son válidos para la muestra participante del estudio, no siendo inferenciales ni extrapolables a otros grupos de estudio, por lo que se recomienda que se deben continuar realizando investigaciones basadas en el análisis del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes en los diversas instituciones prestadoras de servicios de salud.

El estudio sobre la relación que existe entre la calidad de cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018, de la provincia y departamento de Huánuco, evidenció relación significativa ( $p = 0,000$ ).

Los resultados obtenidos, son similares a los reportados por Pasquel<sup>24</sup> evidenció que el cuidado brindado por los profesionales de enfermería influye de manera significativa en la satisfacción de los pacientes en estudio; evidenciando que los pacientes que tuvieron mayores porcentajes de insatisfacción fueron los que percibieron menores niveles de calidad en el enfoque humanizado de los cuidados de enfermería.

Molina<sup>68</sup> en su estudio también identificó la presencia de relación entre estas variables, enfatizando que uno de los aspectos básicos para brindar cuidados de enfermería de calidad lo constituye el estudio del enfoque humano de los pacientes, que favorece la interrelación enfermero(a) – paciente mediante un proceso de comunicación asertiva donde se considera al profesional de enfermería como eje central en el proceso de tratamiento, recuperación y rehabilitación del estado de salud de los pacientes.

En esta perspectiva, González, Oviedo, Bedoya, Benavides, Dalmero y Vergara<sup>70</sup> resaltaron que la humanización del cuidado constituye un elemento diferenciador en el desempeño de la profesión de Enfermería, dando con ello sustento a la propuesta de incluir el cuidado humanizado en los servicios de hospitalización; que también se ha identificado en esta investigación.

Rondón y Salazar<sup>71</sup>, también identificaron la relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de cuidado de Enfermería, señalando además que la calidad de los cuidados brindados representa un indicador fundamental de evaluación de la calidad asistencial.

Rodríguez<sup>72</sup> también identificó la presencia de relación entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, enfatizando que se deben estandarizar protocolos de intervención que permitan mejorar la calidad de cuidados brindados a los pacientes que repercutan positivamente en sus niveles de satisfacción durante su periodo de hospitalización.

En esta línea, Borre y Vega<sup>25</sup> concluyeron que los pacientes que se mostraron satisfechos con la atención recibida fueron los que mayores niveles de calidad de cuidado humanizado percibieron en los cuidados brindados por los profesionales de enfermería.

Miranda, Monje y Oyarzún<sup>26</sup> en su investigación identificaron que los profesionales de enfermería practicaban siempre el cuidado humanizado en el paciente, influyendo de manera positiva en la recuperación de su estado de salud, que también se ha identificado en el presente estudio.

Por su parte López<sup>28</sup> menciona que para garantizar la calidad de los cuidados de enfermería en los establecimientos de salud es indispensable que los profesionales de enfermería reflexionen respecto a sus valores, conocimientos, aptitudes y actitudes éticas en la prestación de cuidados asistenciales, que les permitan ser cada día mejores y puedan conseguir que la satisfacción percibida por los pacientes sea alta en todas las dimensiones del cuidado humanizado; que también se ha identificado en esta investigación.

Casimiro<sup>35</sup> establece que para humanizar la asistencia sanitaria en los cuidados de enfermería es necesario que los enfermeros y enfermeras tengan en cuenta diversos principios referidos al apoyo

físico, psicológico, espiritual y social; para establecer una relación de confianza con los pacientes en la recuperación del estado de salud.

Asimismo, Chilquillo<sup>73</sup> en su estudio encontró que la mayoría de los pacientes percibieron que los cuidados brindados por los profesionales de enfermería fueron de regular calidad; enfatizando que es muy importante promover el empoderamiento de las enfermeras en el cuidado humanizado de los pacientes para mejorar sus niveles de satisfacción en el contexto asistencial.

Ataurima<sup>74</sup> señala que cuanto mayor es la satisfacción de los pacientes con el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, existe una mayor predisposición para cumplir con el tratamiento y las recomendaciones terapéuticas; favoreciendo una adecuada recuperación de su estado de salud y una mejor calidad de vida durante su estancia hospitalaria.

Por otro lado Iribarren, Miranda y Ramírez<sup>75</sup> identificaron resultados que difieren de los encontrados en esta investigación, pues en su estudio no identificaron la presencia de relación entre estas variables, pues a pesar que la mayoría de pacientes percibieron que los cuidados brindados eran de niveles aceptables de calidad, estos mostraron insatisfechos con la atención brindada por los profesionales de enfermería, evidenciando la necesidad de optimizar las medidas de intervención institucional en aras de lograr mejorar los indicadores de calidad de atención en los servicios de salud.

Estos resultados demuestran que aún hay mucho por hacer en los servicios de Emergencia, Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano para poder mejorar los niveles de calidad de

asistencial en la prestación de servicios de salud; por lo que se hace indispensable que los profesionales de enfermería continúen capacitándose y empoderándose en brindar un cuidado humanizado a cada uno de los pacientes que se encuentran a su cargo, permitiendo que se brinden cuidados de enfermería con altos estándares de calidad que repercutan de manera favorable en la mejora de los niveles de satisfacción de los pacientes con los cuidados recibidos en las instituciones de salud.

Finalmente, el estudio realizado pone en evidencia la percepción de un nivel bueno de satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería, debiendo realizar evaluaciones continuas para las mejoras respectivas, esto, lo ratifica Zapata<sup>76</sup> al señalar la importancia de continuar investigando respecto el cuidado humanizado como eje central del desempeño de la carrera profesional de enfermería, a fin de contar una mejor perspectiva de la situación real de esta problemática en nuestra región; y mediante ello proponer intervenciones encaminadas a promover el cuidado humanizado de enfermería, como herramienta fundamental para optimizar los niveles de calidad asistencial y asegurar la máxima satisfacción de los pacientes en el contexto hospitalario.

## CONCLUSIONES

- Respecto a la calidad del humanizado que brinda el profesional de enfermería, 61,7% de pacientes percibieron que fue de buena calidad y 28,3% consideraron que fue de regular calidad.
- En cuanto a la satisfacción percibida en los pacientes; el 76,4% estuvieron satisfechos y 23,3% se mostraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería durante su estancia hospitalaria.
- Al analizar la relación entre estas variables, se concluyó que la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano; siendo este resultado estadísticamente significativo [ $X^2 = 17,342$ ;  $p = 0,000$ ]
- Se encontró relación significativa entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio [ $X^2 = 13,357$ ;  $p = 0,000$ ].
- Se encontró relación significativa entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación – facilitación y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio [ $X^2 = 13,342$ ;  $p = 0,000$ ].
- Se encontró relación significativa entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio [ $X^2 = 4,488$ ;  $p = 0,034$ ].
- Se encontró relación significativa entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio [ $X^2 = 7,468$ ;  $p = 0,006$ ].

- Se encontró relación significativa entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio [ $X^2 = 18,710$ ;  $p = 0,000$ ].
- Y, por último, se encontró relación significativa entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización – seguimiento y la satisfacción percibida por los pacientes en estudio [ $X^2 = 8,979$ ;  $p = 0,003$ ].

## SUGERENCIAS

### **A la comunidad científica:**

- Continuar realizando este tipo de investigaciones en los diversos servicios de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, que permitan tener una perspectiva real de esta problemática, y se puedan implementar medidas de intervención encaminadas a promover el cuidado humanizado como estrategia de mejora de la calidad de los cuidados de enfermería en el ámbito asistencial.
- Realizar estudios cuasi experimentales donde se evalúen la eficacia y efectividad de los cuidados humanizados de Enfermería en la mejora de los niveles de satisfacción de los pacientes con los cuidados brindados en los servicios de hospitalización.

### **Al director del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.**

- Socializar los resultados encontrados en el presente estudio con todos los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano; para que participen activamente en la implementación de estrategias institucionales orientadas a promover el cuidado humanizado como herramienta para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería brindados a los pacientes de esta institución prestadora de servicios de salud.
- Coordinar con la jefatura de Enfermería y los responsables del programa de gestión de la calidad de esta institución la implementación de políticas institucionales de evaluación permanente de la calidad de atención y cuidados brindados por los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización.

**A la responsable de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.**

- Evaluar de manera permanente los niveles de satisfacción de los pacientes y sus familiares respecto a la calidad de los cuidados asistenciales brindados por los profesionales de enfermería en esta institución; para poder implementar estrategias institucionales encaminadas a mejorar la calidad de los cuidados humanizados de Enfermería que se brindan a los pacientes en el ámbito asistencial.
- Implementar un Programa de Calidad de Atención en Salud, donde se consideren la práctica del cuidado humanizado como parte del tratamiento, recuperación y mejora del estado de salud de los pacientes; involucrando de manera activa al profesional de enfermería en el compromiso inherente de brindar una atención de calidad a los pacientes

**A la Jefatura de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.**

- Reforzar las competencias de los profesionales de enfermería para que brinden cuidados humanizados a todos los pacientes como herramienta esencial para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería y optimizar los niveles de satisfacción de los pacientes.
- Capacitar de manera permanente a los profesionales de enfermería de esta institución promoviendo la práctica del cuidado humanizado en la atención asistencial como factor fundamental para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería y conseguir la máxima satisfacción de los pacientes en el contexto hospitalario.
- Realizar reuniones de coordinación laboral con todos los profesionales de enfermería que laboran en esta institución, donde se complementen los

conocimientos adquiridos, se intercambien puntos de vista y se propongan medidas de intervención encaminadas a promover la práctica permanente del cuidado humanizado en la atención brindada a los pacientes en los servicios de hospitalización.

- Estandarizar protocolos de investigación y atención de Enfermería en los servicios de hospitalización que permitan mejorar la calidad de cuidados brindados a los pacientes, repercutiendo positivamente en la satisfacción de los pacientes durante su periodo de hospitalización

#### **A los profesionales de enfermería.**

- Brindar un trato cortés, empático y respetuoso a los pacientes que se encuentran bajo su cuidado, priorizando la ejecución de cuidados humanizados de Enfermería como aspecto trascendental en la mejora de la calidad de los cuidados de enfermería.
- Proporcionar cuidados humanizados a los pacientes durante su estancia hospitalaria, respetando sus ideas, opiniones, creencias, motivaciones y pensamientos, promoviendo la comunicación y la empatía en la interrelación profesional de enfermería – paciente, que permitirá mejorar la calidad de los cuidados de enfermería y repercutirá de manera positiva en la satisfacción percibida por los pacientes en el ámbito asistencial.
- Continuar capacitándose y empoderándose en brindar un cuidado humanizado a cada uno de los pacientes que se encuentran a su cargo, basados en los postulados de la teoría del Cuidado Humano de Watson y en la implementación de programas de salud encaminados a fortalecer la interrelación profesional de enfermería – paciente.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Prieto G. Humanización del Cuidado de Enfermería. Boletín Ética y Enfermería Asociación Colombiana de Facultades de Enfermería 2000; 4(1): 5 – 7.
2. Bazán J, Claudio M, Santamaría Y. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el nivel de estrés del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado(a) en Enfermería] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2017.
3. Watson J. La filosofía y ciencia del cuidado Humano. Estados Unidos: Mc Graw Hill; 2004.
4. Puma L, Pandía D. 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, 2013. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2014.
5. Bardales P. Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope Periodo Noviembre - diciembre 2013. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
6. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en Enfermería. Revista Cubana de Oftalmología. 2015; 28(2): 228-233.
7. Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III EsSalud Chiclayo [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
8. Álvarez O, Román G. Sensibilidad. Valor condicional del Equipo de Salud para el Cuidado humano. Portales Médicos 2008; 9(4): 40 – 55.
9. Dávila S, Gonzales T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva del paciente: variables asociadas. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017.
10. Lizarzabal M, Añez M, Romero G. La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de gastroenterología: Hospital Universitario de Maracaibo. [Tesis de Licenciatura] Venezuela: Universidad Central de Venezuela; 2006.
11. Ruelas Barajas E. Los paradigmas de la calidad en la atención médica. 7ma Edición, México: Gaceta Médica; 2015.

12. Ortiz A. Calidad del cuidado de Enfermería. [Internet] [Consultado 02 de agosto del 2018] Disponible en: [http://toneudea.edu.co/revista/sep2001/calidad % RD del 20 cuidado](http://toneudea.edu.co/revista/sep2001/calidad%20RD%20del%20cuidado)
13. Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco 2018.
14. Santana J. Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014; 22(3):454 – 460.
15. Ortigón C. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de Enfermería [Tesis Doctoral]. México: Universidad Autónoma de León 2009.
16. González C, Ortiz C. Calidad del cuidado brindado por profesional de enfermería y satisfacción del post – cesareadas del Complejo Hospitalario Universitario “Ruiz y Páez”. [Tesis de Licenciatura] Bolívar: Universidad Central de Venezuela; 2015.
17. Pecho M. Percepción del cuidado humanizado en pacientes hospitalizados en el Hospital “Augusto Hernández Mendoza” EsSalud Ica – 2016. [Tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias: Enfermería] Arequipa: Universidad de San Agustín de Arequipa; 2017.
18. López A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
19. Casimiro Z. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
20. Valles B. Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2016. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016
21. Arias M. La ética y humanización del cuidado de enfermería. Bogotá: Tribunal Nacional Ético de Enfermería; 2007.
22. Perú. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud. NT N° 029-MINSA/DGSP- V.01. 2005. Lima: El Ministerio; 2005.

23. Casimiro Z. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
24. Pásquel I. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016. [Tesis para optar el Título de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud] Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2018.
25. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería XX* 2014; 1 (3): 81 – 94.
26. Miranda P, Monje P, Oyarzun J. Percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre 2014. [Tesis para optar el grado de Licenciado(a) en Enfermería] Chile: Universidad Austral de Chile.
27. Chávez D, Romeo R, Zúñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario del Caribe. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Colombia: Universidad de Cartagena; 2013.
28. López A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
29. Camino K, Hañari V. Percepción del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia – Observación del H.R.H.D. – Arequipa. [Tesis obtener el Título de Segunda Especialidad en Enfermería con mención en Emergencia] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2017.
30. Echevarría S. Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica de Lima. *Cuid Salud, Ene – Jun* 2017; 3 (1): 239 – 248.
31. Flores D. Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del servicio de cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica 2015. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015.
32. Urrutia S. Calidad de cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario adulto en Emergencia, Hospital la Caleta. In *Crescendo. Ciencias de la Salud*. 2016; 3(2): 119 – 129.
33. Fabián D. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén – La Esperanza, 2015. [Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias de Enfermería] Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2015.

34. Rodríguez I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado, Hospital Regional de Cajamarca, 2014. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2014.
35. Casimiro Z. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
36. Iribarren C, Miranda E, Ramírez P. Calidad del cuidado que brinda el personal de Enfermería y satisfacción del usuario, unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2015. [Tesis para optar el título de Especialista en Cuidado Enfermero Nefrológico] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015.
37. Bejarano A, Calero Y, Torres J. Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción del cuidado humanizado, percibido por el paciente hospitalizado del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2015. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Enfermería] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015.
38. Watson, J. La filosofía y ciencia del cuidado Humano. Estados Unidos: Mc Graw Hill; 2008.
39. Watson J. Ciencia Humana y cuidado humano: una teoría de Enfermería. New York, National League Fomursing. 1988.
40. Peplau H. Teoría de las relaciones interpersonales en Enfermería. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Elsevier – Mosby; 2007.
41. Guevara L. Calidad de la interrelación enfermera – paciente según la teoría de Peplau en los servicios de Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2004. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
42. Leininger M. Teoría de la diversidad y la universalidad. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería. Sexta Edición: Mosby; 2007.
43. Guevara L. Calidad de la interrelación enfermera – paciente según la teoría de Peplau en los servicios de Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2004. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
44. Colliere M. Enfermería Profesión. Revista de Enfermería Rol. 1999. 22(1): 28 – 30.
45. Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Mosby; 2007.
46. Peplau H. Teoría de las relaciones interpersonales en Enfermería. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Elsevier – Mosby; 2007.

47. Iribarren C, Miranda E, Ramírez P. Calidad del cuidado que brinda el personal de Enfermería y satisfacción del usuario, unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2015. [Tesis para optar el título de Especialista en Cuidado Enfermero Nefrológico] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015.
48. Watson J. La filosofía y ciencia del cuidado Humano. Estados Unidos: Mc Graw Hill; 2004.
49. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima - Callao, 2015. Rev Enferm Herediana. 2016; 9(2):133 – 142.
50. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Acta Paul. Enferm. 2007; 20(4): 499 – 503.
51. Rivera L, Triana A. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la Clínica del Country. Av. Enferm, 2007; 10(4):15-21.
52. Valles B. Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2016. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
53. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Méx; 2002; 42 (5): 238 – 243.
54. Sánchez G, Martínez P, Galicia P. La calidad de la atención interpersonal de Enfermería. [Internet] [Consultado 24 de diciembre del 2017] Disponible en: [http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermería/arti\\_17.pdf](http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermería/arti_17.pdf).
55. Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Av. Enferm, 2010; 28(2): 98 – 110.
56. Gómez I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la UCIN del INMP, 2016. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología] Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2017.
57. Allport F. El problema de la percepción. 10ma Edición. Buenos Aires: Nueva Visión; 2012.
58. Day R. Psicología de la Percepción Humana. 9na Edición. México. Limusa; 2013.
59. Ortega R. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera. [Tesis de Enfermería] México: Universidad de Veracruz; 2011.
60. García L. Percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en Base a la tipología de las 21 necesidades según Faye Abdellah-

- servicio de medicina de un Hospital Nacional. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
61. Atkinson L. Percepción del cuidado de enfermería. [Internet] [Consultado 24 de diciembre del 2017] Disponible en: <http://www.buenastareas.com/materias/proceso-de-atencion-de-enfermeria-segun-leslie-atkinson/0>
  62. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990; 3(1): 397 – 399.
  63. Kotler P. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición, 2000:40 (2): 41 – 44.
  64. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de Enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016” [Tesis para optar el título profesional de Licenciado(a) en Enfermería] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016,
  65. Spence M. Análisis Psicométrico de un cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de cuidado de Enfermería. Nurse Care Quality. 2005; 20 (1): 12 – 20.
  66. Ware J, Snyder M. Dimensions of patient attitudes regarding doctors and medical care service. Med Care 1998; 13 (3): 669 – 682.
  67. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería, en una institución de primer nivel de atención en salud. [Tesis de licenciatura en enfermería]. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
  68. Molina M. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria Bogotá D.C. [Para obtener el título de Maestría investigativa en Enfermería, área temática de gerencia en Salud y Enfermería]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2011.
  69. Navarro C. Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. Ciencia y Enfermería 2015; 21 (1): 91 – 102.
  70. González G, Oviedo H, Bedoya L, Benavides G, Dalmero N, Vergara C. Cuidado humanizado de enfermería percibido por familiares de pacientes pediátricos, usuarios del Hospital Universitario Fernando Troconis de Santa Marta. Desarrollo Humano, Memorias 2013; 11(20): 31 – 39.
  71. Rondón A, Salazar D. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del hospital universitario Ruiz y Páez. Ciudad Bolívar. 2010. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Venezuela: Universidad de Oriente de Venezuela: 2010.
  72. Rodríguez C. Satisfacción de padres de pacientes post operados relacionado al cuidado enfermero(a) en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2013. [Tesis

- para optar el título de Enfermera Especialista en Centro Quirúrgico] Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015.
73. Chilquillo A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por el adulto mayor. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo 2017.
  74. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marco; 2016.
  75. Iribarren C, Miranda E, Ramírez P. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario – Unidad de hemodiálisis – Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2015. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad Nacional de Hermilio Valdizán; 2015.
  76. Zapata S. Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de geriatría del hospital Almenara, 2013. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Escuela de Enfermeras Padre Luis Tezz

# ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE ENFERMERÍA



ANEXO 1

**CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

ID:

FECHA:     /     /

**TITULO DE LA INVESTIGACION:** “Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco – 2018”.

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) Sr(a): El presente cuestionario forma parte de una investigación encaminada a recoger información respecto a las características sociodemográficas de los pacientes que acuden a este hospital, por lo que se le solicita responder las preguntas que se le plantean rellenando los espacios en blanco o marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente.

**I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:**

1. ¿Cuántos años tiene usted?

\_\_\_\_\_ Años

2. ¿Cuál es su género?:

Masculino     ( )                   Femenino     ( )

**II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:**

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero (a)                             ( )

Casado (a)                               ( )

Conviviente                             ( )

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Sin estudios                             ( )

Primaria                                 ( )

Secundaria                             ( )

Superior                                 ( )

5. ¿Cuál es su ocupación?

Ama de casa                             ( )

Trabajo independiente               ( )

Trabajo dependiente                 ( )



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE ENFERMERÍA



**ANEXO N° 02**

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL CUIDADO  
HUMANIZADO DE ENFERMERÍA**

ID:

FECHA: / /

**TITULO DE LA INVESTIGACION:** “Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco – 2018”.

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) paciente; el presente cuestionario se encuentra orientado a determinar la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en este establecimiento de salud; por lo que a continuación se le presenta una serie de interrogantes, que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (x) dentro de los casilleros según la alternativa que usted considere pertinente

N°	REACTIVOS	SI	NO
<b>I.</b>	<b>DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD</b>		
1.	¿La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor?		
2.	¿La enfermera le brinda los medicamentos a tiempo y realiza los cuidados cuando usted los necesita?		
3.	¿La enfermera siempre se preocupa por su estado de salud?		
4.	¿La enfermera acude rápidamente a su llamado?		
5.	¿La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal?		
<b>II.</b>	<b>DIMENSIÓN EXPLICACIÓN – FACILITACIÓN</b>		
6.	¿La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo?		
7.	¿La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite?		
8.	¿La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica?		
<b>III.</b>	<b>DIMENSIÓN CONFORT</b>		
9.	¿La enfermera se preocupa porque usted pueda descansar cómodamente?		
10.	¿La enfermera lo trata con amabilidad y cortesía?		

11.	¿La enfermera se muestra alegre y comprensiva cuando le brinda los cuidados?		
12.	¿La enfermera conversa con usted y le brinda apoyo cuando usted necesita consuelo?		
<b>IV.</b>	<b>DIMENSIÓN ANTICIPACIÓN</b>		
13.	¿La enfermera busca el momento más adecuada para hablar con usted y su familia respecto a su estado de salud?		
14.	¿La enfermera se preocupa y está pendiente de tus necesidades de salud durante tu hospitalización?		
15.	¿La enfermera conversa con usted sobre su tratamiento y los cambios en tu estado de salud?		
16.	¿La enfermera conversa con usted y le explica con palabras sencillas los procedimientos e intervenciones que va realizar?		
<b>V.</b>	<b>DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA</b>		
17.	¿La enfermera aclara y despeja sus dudas respecto a su tratamiento y recuperación de su estado de salud?		
18.	¿La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor?		
19.	¿La enfermera le permite expresar sus sentimientos y preocupaciones sobre su enfermedad y su tratamiento?		
20.	¿La enfermera lo trata con respeto y amabilidad cuando le brinda los cuidados?		
<b>VI.</b>	<b>DIMENSIÓN MONITORIZACIÓN – SEGUIMIENTO</b>		
21.	¿La enfermera se preocupa y verifica que su tratamiento sea cumplido o realizado en la hora adecuada?		
22.	¿La enfermera muestra seguridad y confianza cuando le brinda los cuidados y procedimientos terapéuticos?		
23.	¿La enfermera se asegura de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted durante su hospitalización?		
24.	¿La enfermera identifica y conoce cuándo es necesario llamar al Médico para verificar y monitorear su estado de salud?		

**Calificación de la calidad del cuidado humanizado:**

- Deficiente** = 0 - 8 puntos.  
**Regular** = 9 - 16 puntos.  
**Bueno** = 17 - 24 puntos.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE ENFERMERÍA



**ANEXO N° 03**

**CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL  
PACIENTE HOSPITALIZADO ANTE LA CALIDAD DEL CUIDADO  
BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

ID:

FECHA: / /

**TITULO DE LA INVESTIGACION:** “Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco – 2018”.

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) paciente; el presente cuestionario tiene como objetivo determinar la satisfacción percibida de los pacientes respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería de este establecimiento de salud; por lo que solita leer de forma detenida cada uno del ítem marca con un aspa (x) dentro de los casilleros según usted considere pertinente. Sus respuestas serán manejadas con confidencialidad por lo que solicita veracidad absoluta en el marcado de los casilleros

N°	REACTIVOS	SI	NO
1.	Considera que el tiempo que esperó desde que solicitó la atención de la enfermera hasta que fue atendido, es el adecuado.		
2.	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de brindarle la atención.		
3.	La Enfermera le llama a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos		
4.	El servicio donde está hospitalizado se encuentra limpio, ordenado, con una iluminación y ventilación adecuada.		
5.	Siente que la enfermera respeta su intimidad y privacidad cuando le brinda la atención y los cuidados en el ambiente donde se encuentra		
6.	Siente que le han tratado bien desde que se encuentra hospitalizado.		
7.	La enfermera le explicó con palabras sencillas cuál es su problema de salud y los resultados de sus análisis respectivos.		
8.	La enfermera ha mostrado interés y paciencia por conocer sus necesidades, inquietudes y respecto a su tratamiento y estado de salud.		

9.	La enfermera en todo momento ha brindado un trato amable y respetuoso a usted y sus familiares		
10.	La enfermera ha mostrado respeto por sus hábitos, costumbres, creencias, decisiones en relación su enfermedad, tratamiento y curación.		
11.	La enfermera le ha informado de manera verbal y escrita sobre el horario y las indicaciones de los medicamentos administrados.		
12.	La enfermera se lava las manos antes y después de brindarle atención		
13.	La enfermera utilizó guantes, mascarilla, mandil, etc., antes y después de brindarle los cuidados y realizar los procedimientos respectivos		
14.	La enfermera controla tu pulso, respiración, presión arterial y temperatura todos los días desde que estas hospitalizado(a).		
15.	La enfermera muestra seguridad y destreza cuando realiza los procedimientos terapéuticos y le brinda los cuidados de enfermería		
16.	En general, ¿usted se siente satisfecho con la atención que le brinda la enfermera desde que está hospitalizado(a)?		

#### Calificación satisfacción percibida por el paciente

- **Satisfecho** = 0 - 8 puntos.
- **Insatisfecho** = 9 - 16 puntos.

**Gracias por su colaboración...**

## ANEXO 04

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

“Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco – 2018”.

- **Responsables de la investigación.**

Lozano Martel, Stefany Dayde; Palomino Gutiérrez, Henry; Verde Romero, Leidy Vanessa. Bachilleres en Enfermería Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”. Celular N° 953226542.

- **Propósito**

El propósito de la investigación se encuentra orientado a determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del hospital; permitiendo proponer protocolos y medidas de intervención orientadas a mejorar la calidad de atención humanizada de Enfermería que repercutan favorablemente en los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos de este establecimiento de salud.

- **Participación**

Participan los pacientes de los servicios de Medicina, Cirugía y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

- **Procedimientos**

Se aplicará un cuestionario de características sociodemográfica, el cuestionario de medición de la calidad de cuidado humanizado de Enfermería, y un cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado en

la recolección de los datos; nos tomaremos un tiempo aproximado de 20 minutos.

- **Riesgos / incomodidades**

No tendrá que realizar ningún gasto durante la ejecución de esta investigación; y no se presentará ninguna consecuencia desfavorable para usted en caso decida no participar en este estudio

- **Beneficios**

Los beneficios es el de recibir información actualizada respecto a la calidad del cuidado humanizado de Enfermería y de qué manera influye en la satisfacción de los pacientes y usuarios de este establecimiento de salud, para que se puedan implementar medidas de intervención institucional orientadas a mejorar la calidad de servicio institucional.

- **Alternativas**

La participación en esta investigación es libre y voluntaria, por ende, usted puede decir no participar o abandonar el estudio en el momento que usted lo considere pertinente.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación en la investigación; durante el estudio usted puede solicitar información respecto a la investigación y los resultados obtenidos a los investigadores responsables del proceso de recolección de datos.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada será mantenida y archivada de manera confidencial en los registros de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán;

garantizándose con ello confidencialidad y privacidad del proceso de recolección de los datos.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al email: love\_28\_110@hotmail.com o comunicarse al Celular N° 951688319.

- **Consentimiento / Participación voluntaria.**

Acepto participar de forma voluntaria en la investigación: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída; y he tenido la oportunidad de preguntar y manifestar mis dudas e inquietudes sobre el estudio y se me ha respondido satisfactoriamente. Por tanto, consiento y expreso mi deseo voluntario de participar en esa investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la misma en cualquier momento sin que ello me afecte de ninguna manera.

-----  
Firma del paciente  
N° DNI:

-----  
Firma del investigador(a)  
N° DNI:

Huánuco, a los... días del mes de.....del 2018.

## ANEXO 05

## CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Catherine P. Cecilio Jaramillo, con DNI N°  
45750445, de profesión Enfermera, ejerciendo  
 actualmente como Enf. en el Servicio de Cirugía en la  
 institución Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido del instrumento del proyecto de investigación: "CALIDAD DEL CUIDADO HUMANIZADO BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL PACIENTE DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO - 2018"

para efectos de su aplicación, brindando las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems			✓	
Pertinencia de los ítems			✓	
Claridad de los ítems			✓	
Vigencia de los ítems			✓	
Estrategia			✓	
Objetividad de los ítems			✓	
Consistencia de los ítems			✓	
Estructura del instrumento			✓	

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

---



---



---



---

En Huánuco, a los 05 días del mes de Junio del 2018

Firma y sello del experto

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ELIZABETH CHAVEZ VALVERDE, con DNI N° 18206482, de profesión Lic. Enfermería, ejerciendo actualmente como Enfermera del servicio de Emergencia en la institución HOSPITAL DE CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZÁN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido del instrumento del proyecto de investigación: **"CALIDAD DEL CUIDADO HUMANIZADO BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL PACIENTE DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO - 2018"**

para efectos de su aplicación, brindando las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems			✓	
Pertinencia de los ítems			✓	
Claridad de los ítems			✓	
Vigencia de los ítems			✓	
Estrategia			✓	
Objetividad de los ítems			✓	
Consistencia de los ítems			✓	
Estructura del instrumento			✓	

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

---



---



---



---

En Huánuco, a los 07 días del mes de JUNIO del 2018


Firma y sello del experto

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Luz Salazar Castañeda, con DNI N° 22480867, de profesión Lic. Enfermería, ejerciendo actualmente como Enfermera del Servicio de Emergencia en la institución JRHVM.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido del instrumento del proyecto de investigación: "CALIDAD DEL CUIDADO HUMANIZADO BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL PACIENTE DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO – HUÁNUCO – 2018"

para efectos de su aplicación, brindando las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems			✓	
Pertinencia de los ítems			✓	
Claridad de los ítems			✓	
Vigencia de los ítems			✓	
Estrategia			✓	
Objetividad de los ítems			✓	
Consistencia de los ítems			✓	
Estructura del instrumento			✓	

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

---



---



---



---

En Huánuco, a los 08 días del mes de JUNIO del 2018

  
Luz E. Salazar Castañeda  
 LIC. EN ENFERMERÍA  
 C.F.B. 21789  
 Firma y sello del experto

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Digna A. Mari Huancán, con DNI N° 00083533, de profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como Jefe de la Oficina E. de Gestión de la Calidad en la institución H.R. H.V.M.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido del instrumento del proyecto de investigación: "CALIDAD DEL CUIDADO HUMANIZADO BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL PACIENTE DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO - 2018"

para efectos de su aplicación, brindando las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems			✓	
Pertinencia de los ítems			✓	
Claridad de los ítems			23	
Vigencia de los ítems			✓	
Estrategia			✓	
Objetividad de los ítems			✓	
Consistencia de los ítems			✓	
Estructura del instrumento			✓	

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

La Atención humanizada es integral, corregir  
las observaciones  
Buenos 23, corregidos 15, y 12 anulados

En Huánuco, a los 12 días del mes de JUNIO del 2018

Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" S.A.

Firma y sello de validación  
COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
GEP 2008

## ANEXO 06

## AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Huánuco, 14 de Junio del 2018.

**CARTA N° 0130-2018-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI.**

Señoritas:

**LOZANO MARTEL Stefany Dayde**  
**PALOMINO GUTIERREZ Henry**  
**VEDE ROMERO, Leidy Vanessa.**

Alumnas de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Presente.-

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN para realizar proyecto de INVESTIGACIÓN.**  
**REFERENCIA : Solicitud S/N de fecha 06 de Junio del 2018**  
 Proveído N° 0286 -2018-GRH-DRS-HRHVM-JEF-ENF.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarles cordialmente y en respuesta al documento de la Referencia, en la cual solicitan autorización para realizar su Proyecto de Investigación, y contando con la opinión favorable del Departamento de Enfermería de nuestra institución, esta Dirección **AUTORIZA** la realización de su Proyecto de **INVESTIGACIÓN**, titulado **"CALIDAD DEL CUIDADO HUMANIZADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL PACIENTE DEL HRHVM"** para cuyo efecto debe de coordinar con la Jefatura del Departamento de Enfermería a fin de que le brinde las facilidades del caso.

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deben ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes

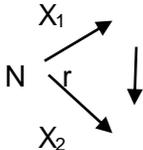
Atentamente,

  
 GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
 Dirección Regional de Salud  
 Hospital Regional "Herminio Valdizán Méndez"  
 M. HERBERTO EDUARDO CARRASCO  
 C.M.F. 19586 - T.N.E. 12927  
 DIRECTOR EJECUTIVO

**ANEXO 07**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			
<p><b>Problema general:</b> ¿Existe relación entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. <b>Ho:</b> No existe relación significativa entre la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p>				
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación con la satisfacción percibida por</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018</p> <p>Establecer de qué manera se relaciona la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación con la satisfacción percibida por</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>Hi<sub>1</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. <b>Ho<sub>1</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. <b>Hi<sub>2</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación y facilitación se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. <b>Ho<sub>2</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión explicación</p>	<b>Calidad de cuidado humanizado de Enfermería</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
					Accesibilidad	Bueno Regular Deficiente
					Explicación - Facilitación	Bueno Regular Deficiente
					Confort	Bueno Regular Deficiente
					Anticipación	Bueno Regular Deficiente
					Relación de Confianza	Bueno Regular Deficiente
					Monitorización - Seguimiento	Bueno Regular Deficiente
				<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
				<b>Satisfacción percibida</b>	Satisfacción del paciente	Satisfecho Insatisfecho

<p>el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que se establece entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?</p>	<p>el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p>Analizar la relación que se establece entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p>Evaluar la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p>Conocer la relación que existe entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p>	<p>y facilitación no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p><b>Hi<sub>3</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p><b>Ho<sub>3</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión confort no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p><b>Hi<sub>4</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p><b>Ho<sub>4</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión anticipación no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p><b>Hi<sub>5</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p><b>Ho<sub>5</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p>	
--	--	--	--

<p>¿De qué manera se relaciona la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018?</p>	<p>Evaluar de qué manera se relaciona la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p>	<p><b>Hi<sub>6</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p> <p><b>Ho<sub>6</sub>:</b> La calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión monitorización y seguimiento no se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018.</p>	
DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Relacional  <b>Según la intervención de los investigadores:</b> Observacional.  <b>De acuerdo con la planificación de la recolección de datos:</b> Prospectivo.  <b>Por el número de ocasiones en que se mide la variable en estudio:</b> Transversal  <b>Según el número de variables de estudio:</b> Analítico  <b>Diseño de estudio:</b>                      El diseño de aplicación en la investigación fue el diseño descriptivo correlacional en el siguiente esquema.</p>  <p><b>Dónde:</b>  <b>N</b> : Muestra de pacientes.  <b>O<sub>x</sub></b> : Calidad de cuidado humanizado de Enfermería.  <b>O<sub>y</sub></b> : Satisfacción percibida.  <b>r</b> : Relación entre las variables.</p>	<p><b>POBLACION MUESTRAL</b>                      La población estuvo conformada por 110 pacientes atendidos en los servicios de Emergencia, Medicina y Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano durante el mes de junio del año 2018, según datos obtenidos de los registros diarios de pacientes de esta institución.</p> <p><b>MUESTRA</b>                      La muestra estuvo conformada por 60 pacientes atendidos en los servicios de Emergencia, Medicina Cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, que fueron seleccionados por el muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>	<p><b>PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:</b>                      Cuestionario de características sociodemográficas. (Anexo 01)                      Cuestionario de medición de la calidad de cuidado humanizado de Enfermería. (Anexo 02)                      Cuestionario de satisfacción del paciente hospitalizado (Anexo 03)</p> <p><b>ANÁLISIS DE DATOS:</b>  <b>Análisis descriptivo:</b> Se detallaron las características de cada una de las variables en estudio considerando el uso de las medidas de frecuencia y porcentajes en la descripción de los resultados de la investigación.</p> <p><b>Análisis inferencial.</b> Para la contratación de las hipótesis se utilizó la Prueba Chi cuadrado de independenciam para establecer la relación entre las dos variables en estudio con un nivel de significancia estadística de <math>p &lt; 0.05</math>.</p>	