

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



“PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN
DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.
AREQUIPA- 2023”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS

AUTORAS

LIC. HOLANDA SALAS EDITH ROSALIA

LIC. MAMANI GARCIA NEYSA

ASESORA:

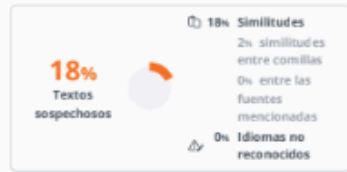
DRA. MORENO OBREGÓN AGUSTINA PILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CUIDADOS DE ENFERMERÍA QUIRÚRGICA

Callao, 2024
PERÚ



“PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA- 2023”



Nombre del documento: HOLANDA-MAMANI(2).docx
 ID del documento: 2493e25456052cc51aec81517d8465b55bf8e137
 Tamaño del documento original: 392,68 kB
 Autor: NEYSA MAMANI GARCIA

Depositante: NEYSA MAMANI GARCIA
 Fecha de depósito: 25/2/2024
 Tipo de carga: url_submission
 fecha de fin de análisis: 26/2/2024

Número de palabras: 14.301
 Número de caracteres: 92.501

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	alicia.concytec.gob.pe Descripción: Características del Consentimiento Informad... #128e4f 5 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (460 palabras)
2	COMPILATIO II.docx CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN... #128e4f El documento proviene de mi biblioteca de referencias 17 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (459 palabras)
3	INFORME FINAL_AGUILAR_CÁRDENAS_19-02-2024 COMPILATIO.docx FE... #6ea788 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 9 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (276 palabras)
4	OTROS RESULTADOS - PRUEBA DE NORMALIDAD (1).docx FERRER #2429a3 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (228 palabras)
5	repositorio.unac.edu.pe http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/7801/1/TESIS MAMANI - HUANCCO.pdf 6 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (179 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ungrg.edu.pe http://repositorio.ungrg.edu.pe/bitstream/20.500.12893/11481/4/Espinoza_Cano_Nesca_Oswaldo.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
2	repositorio.uladec.edu.pe http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/20.500.12032/27670/1/CALIDAD_ATENCION_ALVA_H_UF...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
3	Documento de otro usuario #1109a4 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
4	repositorio.uap.edu.pe https://repositorio.uap.edu.pe/tesis/bitstream/20.500.12990/8485/1/Tesis_Cuidado_Satisfacción_Pa...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12682/25240/1/Valenzuela_LAC.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS FEB COMPILATIO.docx CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SAT... #6997a3 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	128%		Palabras idénticas: 128% (17.220 palabras)
2	HOLANDA-MAMANI.docx "PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y S... #9ac4c5 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	84%		Palabras idénticas: 84% (11.999 palabras)

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

TÍTULO: “PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA- 2023”

AUTOR 1: Lic. Holanda Salas Edith Rosalía
0009-0007-1167-4392
DNI: 74742178

AUTOR 2: Lic. Mamani García Neysa
0009-0009-9604-6073
DNI:47611882

ASESORA: Dra. Agustina Pilar Moreno Obregón
0000-0002-4337-021X
DNI: 07358593

LUGAR DE EJECUCIÓN: Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza

UNIDAD DE ANÁLISIS: Pacientes del Hospital Regional Honorio Delgado

TIPO: Aplicada

ENFOQUE: Cuantitativa

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, de corte transversal

TEMA OCDE: 3.03.00 ciencias de la salud
3.03.03 enfermería

**HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN
MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:**

DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ PRESIDENTA

DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ SECRETARIA

MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN VOCAL

ASESORA: DRA. MORENO OBREGÓN AGUSTINA PILAR

N° de Libro: 06

N° de Folio: 280

N° de Acta: 012-2024

Resolución de Sustentación: RESOLUCIÓN DE DECANATO
N°064-2024-D/FCS.- Callao; 08 de marzo del 2024,



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 012-2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 16:30 horas del día miércoles, 13 de Marzo de 2024 mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado de Sustentación del CXIX Ciclo Taller de Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes docentes:

Presidente (a): DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ
Secretario (a): DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ
Vocal: MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis titulada:

PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA - AREQUIPA, 2023

presentado por el(la) los(las) tesista(s):

MAMANI GARCIA NEYSA
HOLANDA SALAS EDITH ROSALIA

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

ENFERMERÍA EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS

Luego de la sustentación, los miembros del Jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

En consecuencia, el Jurado de Sustentación acordó **APROBAR** por **UNANIMIDAD** con la escala de calificación cuantitativa **17 DIECISIETE** y calificación cuantitativa **MUY BUENO** conforme al Artículo 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución N° 150-2023-CU del 15 de Junio de 2023, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 17:00 horas del mismo día.

Bellavista, 13 de Marzo de 2024

Ana Elvira López de Gómez
DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ
Presidente(a)

Hernán Oscar Cortez Gutiérrez
DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ
Secretario(a)

Laura del Carmen Matamoros Sampen
MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres y hermano porque siempre estuvieron a mi lado, por brindarme su apoyo y sus consejos para ser mejor persona y a mi asesora por su apoyo.

Holanda Salas Edith Rosalía

A Dios, a mis padres y hermana porque siempre estuvieron a mi lado, por brindarme su apoyo y sus consejos para ser mejor persona y a mi asesora por su apoyo.

Mamani García Neysa

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Facultad de Ciencias de Salud de la Universidad Nacional del Callao, por brindarnos su conocimiento a través de su entrega, responsabilidad para la elaboración de la presente investigación.

Agradecemos también a la asesora Dra. Agustina Pilar Moreno Obregón y a todos los docentes por habernos brindado sus conocimientos, por haber tenido paciencia para guiarnos durante el desarrollo de nuestra tesis.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO	8
RESUMEN	10
ABSTRAC	11
INTRODUCCIÓN	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.2. Objetivo general	17
1.3.3. Objetivos específicos:	17
1.4. Justificación	18
1.4.2. Justificación teórica:	18
1.4.3. Justificación practica:	18
1.4.4. Justificación metodológica:	18
1.5. Delimitantes de la investigación	18
1.5.2. Delimitante teórica	19
1.5.3. Delimitante temporal	19
1.5.4. Delimitante espacial	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Marco Conceptual	27
2.4. Definición de términos básicos	35
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1. Hipótesis	37
3.1.1. Hipótesis general	37
3.1.2. Hipótesis específicas	37

3.2.	Operacionalización de variable	37
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO	40
4.1.	Diseño metodológico	40
4.1.1.	Tipo	40
4.1.2.	Diseño	40
4.2.	Método de investigación.	41
4.3.	Población y muestra.	41
4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado.	42
4.5.1.	Técnicas	43
4.5.2.	Instrumentos	43
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.	45
4.7.	Aspectos Éticos en Investigación	46
V.	RESULTADOS	49
5.1.	Resultados descriptivos.	49
5.2.	Resultados inferenciales	60
5.3.	Otro tipo de resultados estadísticos	64
VI.	DISCUSION DE RESLTADOS	67
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	67
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	73
6.3.	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	76
VII.	CONCLUSIONES	78
VIII.	RECOMENDACIONES	79
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
	ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	89
	ANEXO 2: INSTRUMENTO VALIDADO CUESTIONARIO	91
	CUESTIONARIO: “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE”	94
	ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO	95
	ANEXO 4 BASES DE DATOS	96

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

TABLA 5.1.1 DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES POST QUIRURGICOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	49
TABLA 5.1.2 PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	51
TABLA 5.1.3 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	52
TABLA 5.1.4 PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA. DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	53
TABLA 5.1.5 PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA DIMENSIÓN COMUNICACION DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	54
TABLA 5.1.6 PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA. DIMENSIÓN ATENCION DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	55
TABLA 5.1.7 PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	56
TABLA 5.1.8 PERCEPCIÓN DEL CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	57
TABLA 5.1.9 PERCEPCIÓN DE COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	58
TABLA 5.1.10 PERCEPCIÓN DE ATENCION DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL	

TABLA 5.2.1 RELACION ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	60
TABLA 5.2.2 RELACION ENTRE LAS CUALIDADES DE HACER DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	61
TABLA 5.2.3 RELACION ENTRE LA COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	62
TABLA 5.2.4 RELACION ENTRE LA ATENCION DE ENFERMERIA Y LA SATISFACION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023	63
TABLA 5.3.1. PRUEBA DE NORMALIDAD SOBRE PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO	64
TABLA 5.3.2 PRUEBA DE NORMALIDAD SOBRE SATISFACION DEL PACIENTE	65
TABLA 6.1.2. PUNTUACIONES DE LA PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO	68

RESUMEN

El presente trabajo de investigación conto con el **objetivo** determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa 20213.

El estudio realizado con enfoque de **tipo** cuantitativo, no experimental, relacional de corte transversal. La **muestra** fue de 152 pacientes post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta; para medir la percepción del cuidado humanizado se utilizó un cuestionario de 32 preguntas y para medir la satisfacción del paciente post quirúrgico se utilizó un cuestionario de 10 preguntas con una escala tipo Likert.

Los **resultados** muestran que del total de 152 pacientes post quirúrgicos el 50% lo percibió como desfavorable el cuidado humanizado que le brinda el personal de enfermería y como nivel de satisfacción bajo, el 33% lo percibió como medianamente favorable el cuidado humanizado y como nivel de satisfacción medio y el 66% lo percibió como favorable el cuidado humanizado y un nivel de satisfacción alto. De igual forma el nivel de significancia es 0,001 y el coeficiente de Rho Spearman es 0,824.

Se **concluyo** que existe relación significativa entre las variables percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de la cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa del 2023.

Palabras clave: cuidado humanizado, percepción, satisfacción, paciente post quirúrgico, calidad.

ABSTRAC

The present research work had the **objective** of determining the relationship between the perception of humanized care and the satisfaction of the post-surgical patient of the surgery service of the Honorio Delgado Regional Hospital, Arequipa 2023

It was a quantitative, non-experimental, relational, cross-sectional study. The sample was 152 post-surgical patients in the surgery service of the Honorio Delgado Regional Hospital. A Non-probabilistic convenience sampling, it was used. The technique of the survey was used: a 32-question questionnaire was used to measure the perception of humanized care, and a 10-question questionnaire with a Likert-type scale was used to measure post-surgical patient satisfaction.

The **results** of the study showed that 50% of a total of 152 post-surgical patients perceived the humanized care provided by the nursing staff as unfavorable, with a low level of satisfaction, and the 33% perceived the humanized care as moderately favorable, with a high level of satisfaction. And it had a significance level of 0.001 and the Rho Spearman coefficient of 0.824.

It was **concluded** there is a significant relationship between the variables of perception of humanized care, and the post-surgical patient satisfaction, of the surgery service of the Honorio Delgado Espinoza Regional Hospital of Arequipa in the year 2023.

Key words: humanized care, perception, satisfaction, post-surgical patient, quality.

INTRODUCCIÓN

El cuidado humanizado que brinda la enfermera(o), es necesario porque explora aspectos emocionales, donde se realiza de forma empática, con amor, calidez y con respeto, y esto ayuda al paciente a su pronta recuperación por causa de alguna enfermedad que le aqueja. Por lo tanto, los profesionales de enfermería requieren valorar y evaluar el cuidado humanizado que se ofrecen a los pacientes, teniendo como autora de la teoría del cuidado humanizado a Jean Watson quien define y explica que este, se manifiesta en nuestra práctica interpersonal.

Se comprende por satisfacción en base a la atención, donde se cumplió con las expectativas positivas por parte del paciente.

Es difícil mantener el cuidado humanizado que brinda profesional de enfermería en el servicio, donde para cumplir con las expectativas del paciente, las enfermeras deben mantener un trato humanizado y una capacidad resolutive en toda su labor profesional. Otro aspecto que nos aleja del cuidado humanizado es la tecnología, donde enfermería debería trabajar en unión con la ella, sin olvidar que el centro de nuestro quehacer es el paciente. La importancia que le damos a las técnicas y procedimientos de nuestro quehacer, no es solo lo que busca el paciente.

El presente estudio titulado “PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA-2023”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Se tiene la expectativa de que los resultados obtenidos puedan servir como base para mejorar la satisfacción del paciente post quirúrgico sobre los cuidados humanizados que le brinda el profesional de enfermería.

El desarrollo de la investigación se realizó en varios capítulos: Capítulo I:

planteamiento del problema donde se presentan la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y delimitantes de la investigación. Capítulo II: marco teórico incluye antecedentes: internacional y nacional, bases teóricas, marco conceptual y definición de términos básicos. Capítulo III: hipótesis y variables hipótesis (general y específicas) y operacionalización de variable. Capítulo IV: en la metodología del proyecto se incluyó el diseño metodológico, procedimiento de investigación, área de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos para recolectar la información, análisis y procesamiento de datos obtenidos y principios éticos en investigación. Capítulo V: los resultados divididos en descriptivos, inferenciales y otro tipo de resultados estadísticos. Capítulo VI: discusión de resultados el cual incluye contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados, también contrastación de los resultados con otros estudios similares y finalmente la responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes. Capítulo VII que incluye recomendaciones. Capítulo VIII: referencias bibliográficas y por último anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1. Descripción de la realidad problemática.

La calidad de la atención en los servicios de salud, es el grado en que las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Cuenta con conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. (1)

La Organización Mundial de Salud (OMS), refiere que cada año se atribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países. (2)

Se ha observado que el personal de enfermería ofrece a los pacientes hospitalizados conocimientos científicos, adquiridos durante su formación académica, se perfeccionan realizando procedimientos cada vez más complejos en el cuidado físico del paciente, olvidando que el cuidado es de forma holística. Muchas veces lo ejecutan sin relacionarse con el paciente, al primer contacto que realizan con el paciente no se presentan por su nombre, tampoco reconocen el del paciente, prefieren llamarlos por su número de cama y/o diagnóstico post operatorio, dejando atrás el trato humanizado hacia nuestros pacientes.

En un estudio realizado por Dávila y colaboradores en 7 países de Latinoamérica se encontró que el 57,7% de pacientes se encuentra insatisfechos, la dimensión fiabilidad la cual consiste en la habilidad para prestar el servicio de forma acertada y cuidadosa representa el

menor nivel de satisfacción 39,6% (3)

Álvarez refiere: “el quehacer profesional del equipo interdisciplinario de salud adolece actualmente de un proceso de deshumanización en la sociedad mundial, en las cuales predomina un vacío espiritual y la cultura de la banalidad”. (4) En un estudio realizado en España, Díaz y colaboradores refieren que la comunicación y la relación interpersonal son los pilares más esenciales para un cuidado humanizado. El establecer una relación más allá de la atención física a través de la humanización de las acciones en el plan de cuidados, favorece el proceso de recuperación. (5)

El profesional de enfermería se enfrenta a grandes retos en la gestión del cuidado humanizado en un mundo globalizado y en donde se están desarrollando tecnologías innovadoras que buscan desplazar el ejercicio del ser humano, sin embargo, la calidez y acompañamiento que ofrece la enfermera(o) a los pacientes y familiares no podrán ser remplazados. Para los autores la deshumanización hospitalaria se da por diferentes factores como, por ejemplo, la inconformidad en el paciente relacionado a sentimientos de falta de cuidado, atención de baja calidad, entre otros. Un reto que plantean incentivar la idea del cuidado como brindar, gestionar acciones encaminadas a brindar consuelo, equilibrio en los diversos sistemas de salud (6)

La piedra angular de la enfermería como disciplina ha sido la prestación de cuidados, que fue estudiada y se cree que es la esencia fundamental de este campo. (7) Un compromiso profesional de parte de los propios profesionales debe ser la humanización del cuidado y los servicios de salud. (8)

En Cartagena, el 38% de los pacientes quirúrgicos tienen un nivel de satisfacción alto, el usuario expresa que el comportamiento del

cuidado que brinda la enfermera (o) es primordial en la relación de apoyo y ayuda administrado en forma oportuna concluyendo así que la calidad del cuidado lleva a interiorizar las acciones de cuidado físico, emocional o espiritual que son percibidas de manera positiva en el paciente y favorecen el sentido de protección y seguridad del otro. (9)

El Monitor de salud global del 2020 (IPSOS) indica que entre los tres países donde las personas tienen más probabilidades de calificar su atención como “deficiente” el Perú se encuentra con un 40%. (10)

En un estudio realizado en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en el 2023 por Uriarte y colaboradores indican que la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el área de cirugía varones es clasificada como mala en un 72,6%, identificando que la dimensión con mayor carencia es la interpersonal con un valor de 67,7%. (11) Muchos autores describen la importancia de la satisfacción frente a la calidad del cuidado. Por lo tanto, la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción del paciente son dos pilares e indicadores que miden la calidad de atención en salud, es por ello que se considera importante realizar esta investigación para conocer la labor diaria de la enfermera.

La presente investigación se realizó en pacientes post quirúrgicos del servicio de cirugía, porque se observó que los pacientes no están satisfechos con la atención recibida dentro del hospital, donde refieren *“la atención del personal de enfermería no lo realizan con entrega y empatía, “lo realizan de manera rápida”, “no conozco los nombres de las enfermeras que me atienden”*. Por todo lo mencionado antes es necesario estudiar la percepción de cuidado humanizado y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el año 2023.

I.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la percepción de las cualidades de hacer de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa?
- ¿Qué relación existe entre la percepción de la comunicación de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa?
- ¿Qué relación existe entre la percepción de la atención de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa?

1.3. Objetivos

1.3.2. Objetivo general

- Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente posquirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2023

1.3.3. Objetivos específicos:

- Establecer la relación entre percepción de las cualidades de hacer de la enfermera (o) y satisfacción del paciente posquirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2023
- Establecer la relación entre la percepción de la comunicación de la enfermera (o) y satisfacción del paciente posquirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2023
- Establecer la relación entre la percepción de la atención de la enfermera (o) y satisfacción del paciente posquirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2023

1.4. Justificación

1.4.2. Justificación teórica:

La presente investigación es importante ya que contribuye a incrementar conocimientos científicos del cuidado humanizado y satisfacción del paciente posquirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio delgado Espinoza de Arequipa. Por ello los resultados obtenidos son esenciales y útiles en la práctica profesional de la enfermera donde se valora a la persona y permite que el paciente este satisfecho con dicha atención y nos permita conocer la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del paciente.

1.4.3. Justificación práctica:

Porque los resultados de este estudio brindaran información verídica y actualizada al hospital y los profesionales de salud, permitiéndoles

llevar acciones que contribuya a mejorar el cuidado que se brinda y esto permitirá tener la aprobación de los pacientes.

1.4.4. Justificación metodológica:

Se basa en la aplicación de dos instrumentos validados por expertos con un grado de validez y confiabilidad adecuado, que permiten medir cada una de las variables de estudio y también estas podrían servir en las áreas de cirugía u otros servicios

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.2. Delimitante teórica

La presente investigación considera la teoría del Cuidado Humanizado de Margaret Jean Harman Watson.

1.5.3. Delimitante temporal

La presente investigación es de carácter transversal, debido a que considero una toma de recolección de datos, en el periodo de 12 meses, de febrero del 2023 a enero del 2024, siendo accesibles para las investigadoras.

1.5.4. Delimitante espacial

La investigación se llevó a cabo en el servicio de Cirugía, en el Hospital Regional Honorio Delgado, en el distrito Cercado, en la provincia de Arequipa, región Arequipa, en la modalidad presencial, previo trámite de autorización.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes: Internacional y nacional.

II.1.1. Antecedentes internacionales

RUYDIAZ KK. SALDARIEGA G Y FERNANDEZ.S (Cartagena -2023) en su investigación titulada “Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado” cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con relación a la calidad del cuidado brindado por la enfermera, el método de estudio fue descriptivo–transversal, con una muestra de 208 pacientes de los servicios de medicina interna, cirugía y hospitalización, cuyos resultados indican un nivel de satisfacción alto en los servicios quirúrgicos 38%, el paciente expresa que el comportamiento del cuidado que tiene la enfermera es primordial en la relación de apoyo y ayuda administrado en forma oportuna, concluyendo así que la calidad del cuidado lleva a interiorizar las acciones de cuidado físico, emocional o espiritual que son percibidas de manera positiva en el paciente y favorecen el sentido de protección y seguridad del otro. (9)

ARCENALES Y COLB (Ecuador-2021) en su investigación titulada “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería” cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del so pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad Azogues, el método de estudio fue cuantitativo no experimental, prospectivo, descriptivo-correlacional, con un diseño transversal, comparativo, con una población de 200 pacientes adultos de ambos sexos entre 18 y 65 años con patologías quirúrgicas, la muestra fue constituida por 132 personas, los resultados indicaron que el personal de enfermería brindo un atención de salud buena donde los pacientes manifiestan sentirse satisfechos sin embargo se evidencia que la satisfacción con

el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencia de otro nivel de instrucción es mayor. (12)

SILLERO Y ZABALEGUI (España-2019) en su trabajo titulado “Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio”, cuyo objetivo fue investigar la seguridad y la satisfacción del paciente y su relación con el cuidado de los enfermeros en el perioperatorio, usaron un método de estudio multinivel, transversal, correlacional, realizado con 105 enfermeros quirúrgicos y 150 pacientes, concluyendo que se observa un incremento de los eventos adversos cuando los enfermeros tienen insatisfacción en el trabajo, menor compromiso profesional y baja disponibilidad para participar en el servicio, así mismo, los eventos adversos disminuyen cuando los enfermeros realizan los cuidados en el postoperatorio. La satisfacción fue óptima y no hubo asociación con las características de la atención de los enfermeros. (13)

DÁVILA Y COLB (Latinoamérica- 2014) en su estudio “satisfacción de los usuarios de servicios en Latinoamérica: una realidad preocupante”, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción en 6 hospitales de Latinoamérica, fue un estudio descriptivo, con una población de 3484 pacientes evaluados en los 7 hospitales de Latinoamérica; de los cuales 1475 pacientes se encuentran satisfechos, representando el 42,3% de la población total y 2009 pacientes se encuentran insatisfechos, representando el 57,7% de los usuarios encuestados. Con respecto a las dimensiones de la satisfacción, se encontró que la fiabilidad fue 32,5 %, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y aspectos tangibles 32,7%. Concluyendo que es importante evaluar constantemente la realidad actual sobre la satisfacción del usuario del servicio de salud, debido a que se utiliza esta variable como un valor primordial para la medición de calidad de servicio en los hospitales.

(3)

II.1.2. Antecedentes nacionales

ATAUJE AVILA AGUSTINA (Lima-2023) en su investigación titulado “Satisfacción emocional del paciente post operado y el cuidado humanizado de la enfermera, Hospital de Chancay 2022” su objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables, el método de estudio fue diseño no experimental, con una población de 60 pacientes post operados del servicio de cirugía y ginecología atendidos en el mes de setiembre con una muestra de 52 pacientes, llegando a la conclusión que existe relación entre la satisfacción emocional y el cuidado humanizado, se encontró que el 50% de los pacientes tuvo una satisfacción emocional medio, es por ello que la enfermera no cumple con todas las necesidades que el paciente necesita en su hospitalización y esto va a repercutir en la relación que tiene la enfermera con el paciente, con respecto al cuidado humanizado se encontró que los pacientes perciben un 61,5% de buen cuidado demostrando que los pacientes si se sienten cuidados con las atenciones que brinda la enfermera, también se encontró que el paciente a mayor satisfacción confrontara mejor la enfermedad en un proceso de recuperación, la buena relación de la enfermera con el paciente va mejorar la satisfacción del cuidado (14)

HUANCO Y MAMANI (Callao-2023) en su investigación titulado “Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de ansiedad en pacientes pre quirúrgicos. Servicio de cirugía mujeres. Hospital regional Honorio delgado. Arequipa–2022” cuyo objetivo fue determinar la relación entre SUS variables, con un método de estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, diseño no experimental, con una población de 124 pacientes y una muestra de 94, los resultados fueron: 59.6% de los pacientes percibieron que la atención humanizada que da la enfermera se encuentra en un nivel regular, el 56.3% de los pacientes mostraron un nivel de ansiedad medio, según

la percepción del cuidado humanizado, en la dimensión cualidades del hacer de enfermería, el 84% de los pacientes percibieron aspectos importantes como diálogo, amabilidad, confianza y respeto por sus creencias, según la dimensión, apertura a la comunicación enfermera-paciente el 67% percibieron que la enfermera mantiene una mirada fija, aclara sus inquietudes, explica y proporciona información suficiente y oportuna, según la dimensión, disposición para la atención, el 84% percibieron que las enfermeras muestran interés por su nombre, los atienden oportunamente, están pendientes de ellos y les ayudan a expresar sus sentimientos y dudas, el 59.6% que percibieron el cuidado humanizado como nivel regular, el 32.9%, presentaron niveles bajos de ansiedad por lo tanto existe una correlación significativa. (15)

AGAPITO VILLANUEVA Y COLB. (Huanuco-2022) en su trabajo titulado “Empatía del personal de salud relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdízán Medrano Huánuco 2022” cuyo objetivo fue analizar la relación entre la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente, cuyo método fue deductivo, prospectivo, observacional, transversal y analítico, con una población de 150 pacientes y 30 personal de salud del servicio de traumatología y la muestra fue de 108 pacientes y 30 personal de salud. Concluyéndose cuanto más alto sea el nivel de empatía del personal, mayor será la satisfacción de los pacientes, emplean la empatía como factor terapéutico, en cuanto a la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud los pacientes se encontraron poco satisfechos con la empatía mostrada por el personal que en ocasiones presentan dificultad para ver las cosas como el paciente, para enfocarse en como siente el paciente y se reúsan a involucrarse emocionalmente con el paciente. (16)

SENMACHE ARRIOLA NAOMY (Chiclayo-2022) en su investigación titulado: “Nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción en los cuidados post operados relacionado con los cuidados de enfermería, con una metodología de tipo cuantitativa con un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, con una población de 100 pacientes post operados y una muestra de 66 pacientes, concluyendo que el 72.7% de los pacientes están satisfechos con respecto a los cuidados de enfermería, el 27.3%, se halló medianamente satisfecho, en cuanto a la dimensión confianza/ seguridad el 33.3% se encuentra medianamente satisfecho y el 1.5% se encuentra insatisfecho, con relación a la dimensión apoyo emocional 33.3% expresa estar medianamente satisfecho con el comportamiento enfermero, sobre la relación dimensión tacto y escucha el 30.3% esta medianamente satisfecho y se sintieron insatisfechos con el cuidado que recibió el 1.5%, en la dimensión de ética y respeto el 27.3% se mostraron insatisfechos en cuanto al trato y la privacidad. (17)

GUTIERREZ OBLITAS FIORELLA (Arequipa-2022) en su investigación titulado “Percepción del cuidado humanizado y ansiedad en el paciente post quirúrgico en el contexto del COVID-20219 Hospital Goyeneche, Arequipa -2022”, el objetivo fue establecer la relación entre la sus dos variables, su metodología fue un diseño descriptivo relacional, con una muestra de 272 pacientes post quirúrgicos, las conclusiones fueron: la percepción del cuidado humanizado 97.8% fue bueno, 2.2% regular y en cuanto a los niveles de ansiedad 77.9% no presento ansiedad, y 8.1% leve, al análisis de correlación de Pearson se evidencia una relación significativa entre ambas variables. (18)

BARRIAL LUJAN, CRISPIN. (Lima-2021) en su investigación titulado “Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas -2021” su objetivo fue dar a conocer de qué manera se relacionan ambas variables, la metodología fue correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo, la muestra fue de 60 pacientes, concluyendo que a mayor cuidado de pacientes es mayor percepción de satisfacción, existe una relación entre la segunda variable en su dimensión de necesidades, expectativas y percepciones de pacientes, es decir una adecuada calidad de servicio forma resultados positivos en la satisfacción del paciente por atención recibida. (19)

II.2. Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Cuidado Humanizado

El cuidado humanizado es considerado como un fenómeno único de interacción recíproca y presente en el mundo que lo rodea. Se fundamenta en la armonía de mente cuerpo y alma, por medio de la confianza y ayuda entre la persona cuidada y el cuidador. Jean Watson y su teoría del cuidado humanizado establece que el cuidar es parte fundamental del ser y es caracterizado por ser holístico y satisfacer las necesidades de todo ser humano, con la intención de evitar enfermedades y recuperar la salud, Jean Watson refiere que, ante el problema de deshumanización en el cuidado del paciente a causa de las reformas administrativas que existe en los sistemas de salud a nivel mundial, es necesaria el rescate de la humanización en la práctica clínica, administrativa, educativa e investigación por parte de la enfermera. (20)

Es por ello que el cuidado tiene que ver con la satisfacción del paciente el cual tiene incertidumbre sobre su estado de salud, donde el aspecto humano es esencial para ejercer un cuidado de

enfermería adecuado. Enfermería debe conocer que, al trabajar con seres humanos, los factores laborales pueden afectar la salud, ya sea física, mental o social, y esto conlleva a un descuido de la labor del cuidar. Por ello los cuidados suelen ser de menor calidad en el quehacer de la enfermera que se ve reflejada en la deshumanización. (21)

2.2.2 Teoría del entorno de Jean Watson

Watson indica que “el cuidar es parte fundamental del ser y es al acto más primitivo que un ser humano realiza para llegar a ser, este ser es un ser en relación con otro que lo evoca”. Este llamado desde el otro, absolutamente otro, es la base fundadora del cuidado en general y, a la vez, del cuidado de la enfermera(o).

Este cuidado profesional es holístico, destinado a satisfacer las necesidades de la persona con el propósito de evitar situaciones de enfermedad (21). Su teoría nos conlleva a repensar la disciplina y la praxis como parte sentida y valorada, desde los cuidados de enfermería, lo que involucra una transformación de nuestro ser y nuestras prácticas. Los cuidados actuales necesitan un cambio hacia la humanización de la salud, pero que están en una tensión con los discursos dominantes, como la tecnología, la enfermedad y la práctica, enfoques en donde la enfermería y sus practicantes no aclaran aún por cuál corriente optar o cómo intentar convivir con ellas. (20)

2.2.3 Metaparadigma del cuidado humano de Jean Watson

En relación al metaparadigma enfermero, los cuatro conceptos principales: enfermería, salud, persona y entorno nos enseñan que tienen una relación, donde la persona es definida como “un ser espiritual en el mundo”, la salud como “unidad y armonía dentro de la mente, el cuerpo y el alma”, el entorno definido como

“ambiente mental, físico, social y espiritual de apoyo, protección y/o correctivo” y a la enfermería como “una ciencia humana de personas y experiencias de salud humana y enfermedad mediadas por transacciones profesionales, personales, científicas, estéticas y éticas de cuidado humano” (22)

Su teoría enfatiza una comprensión profunda de sí mismo y las relaciones transpersonales para mantener la armonía entre mente, cuerpo y alma de manera interna. (21) Watson indica que cuando hay falta de armonía entre la mente, cuerpo y el alma la persona se enferma, refiere que “la enfermedad no es necesariamente una enfermedad”, si no, es una agitación de desarmonía consciente o inconsciente dentro de una persona. También desarrolló la teoría basada en los fenómenos de la experiencia de salud- enfermedad humana y las experiencias de cuidado y curación de persona a persona. (22) considerando los metaparadigmas para Watson son la relación de cuidado transpersonal, tienen tres dimensiones: el yo, el campo fenomenológico y la intersubjetividad. (23)

2.2.4 Conceptos de la Teoría del Cuidado Humanizado

El cuidado solo puede darse de manera interpersonal, es decir el cuidado se realiza con las prácticas culturales que tiene en los distintos lugares; y en forma particular, en enfermería de acuerdo con las necesidades humanas, sociales e institucionales. Los cuidados se dan de acuerdo a la época, al área geográfica, a las necesidades de una persona o comunidad y a los elementos con que se cuenta, por ende, necesitan de un conocimiento de la persona y del entorno que rodea. (21)

- a) El cuidado está estipulado a factores, destinados a satisfacer necesidades del ser humano.
- b) El cuidado óptimo promueve la salud y crecimiento personal y

familiar

- c) El desarrollo del potencial de la persona que le permite elegir la mejor opción, es generado por un ambiente de cuidado.
- d) La ciencia del cuidado es complemento de la ciencia curativa.
- e) La práctica del cuidado es necesaria en enfermería, la persona debe ser acompañada en la toma de decisiones y no solo ser un receptor, basado en el conocimiento y en práctica de una actitud terapéutica. (24)

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Cuidado humanizado

Hoy en día la humanización en los servicios hospitalarios es una necesidad, que requieren los usuarios como un derecho, es ahí donde las políticas de salud están enfocadas a crear normas que aseguren la calidad en la atención y el buen trato al usuario. El ser humano cuando padece de un deterioro de su salud necesita ayuda y cuidados de diferentes profesionales para lograr la ausencia de enfermedades físicas y psicológicas, por ello es necesario que los profesionales de la salud entiendan que paciente necesita participar de sus cuidados en compañía de su familia. (22)

Los usuarios exigen hoy en día un reconocimiento de sus derechos para recibir una atención de salud digna, por lo tanto, se sienta valorado como persona. El cuidado transpersonal es una manera inigualable que tiene la enfermera(o), “es un tipo de cuidado humano necesidad el compromiso moral de la enfermera, de cuidar y resaltar la dignidad humana”, lo que permitirá continuar con el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la práctica diaria. (23)

2.3.1.1 Dimensiones del cuidado

- a) Satisfacer las necesidades, las necesidades del ser humano

están divididas. La enfermera(o) ofrece cuidados para satisfacer las necesidades humanas en salud, de la persona o comunidad de manera holística, porque engloba los diferentes tipos de necesidades (25)

- b) Habilidades, técnicas procedimentales de la enfermera. (22)
- c) Relación enfermera- paciente la comunicación es una necesidad del paciente con su familia, el cual permite que el paciente conozca su estado de salud y tener conocimiento sobre su enfermedad, para ello es necesario la empatía, la apertura, pero también la coherencia de ser honesto y la percepción de la realidad del paciente (25)
- d) Autocuidado del profesional, es la cualidad de la enfermería, y se da entre dos personas la que cuida y la que es cuidada. Con los conocimientos científicos en el área de la salud se puede realizar un cuidado profesional, que tengan habilidades en los procedimientos que ayuden a recuperar la salud. (23)
- e) Aspectos espirituales del cuidado enfermero, es un sentimiento profundo de paz que le da al paciente y es esencial para la recuperación de este y una motivación que da sentido a la vida, por ello el cuidado espiritual que brinda la enfermera debe darse de manera respetuosa, responsable hacia el paciente, tomando énfasis en los pacientes moribundos. (25)
- f) Aspectos éticos del cuidado, los enfermeros realizan cuidados quitándose de los principios de la bioética como la confiabilidad, bioética, autonomía, etc., para mejorar la salud del paciente. (23)

2.3.1.2 Atributos del cuidado

Actualmente, la humanización del cuidado primordial de quehacer de la enfermera, aunque antiguamente se ha tomado este tema desde un punto de vista objetivo y procedimental,

olvidando los requisitos, olvidando los requisitos y condiciones físicas, psicológicas y espirituales de la persona (25)

- a) El ser humano: desde el punto de vista biológico el ser humano es un sistema complejo. Posee rasgos genéticos, que combinadas con la exposición del medio ambiente permite adaptarse y evolucionar.
- b) Relación profesional- usuario: el comprender a la persona nos invita a pensar sobre la relación profesional-usuario, como cualidad del cuidado humanizado. Tomas de Aquino refiere, “trabajar permite tender hacia el propio perfeccionamiento, obtener la satisfacción de las necesidades y contribuir a la creciente humanización”
- c) El acto del cuidado: es el ser y esencia de nuestra profesión, debemos entender la responsabilidad que acompaña generar el cuidado a un otro, entre la teoría y la práctica se presenta una subjetividad en el siglo actual.
- d) Cuarto atributo: la comunicación: es un atributo indispensable de la naturaleza del cuidado. Es una herramienta facilitadora y articulada de cambio, el combinar la comunicación y el acto del cuidado originan el cuidado humanizado
- e) Paradigma holístico: se basa en la integración de las fuerzas de la naturaleza en el cuidado de la persona, visión de la primera escuela hipocrática de medicina. Cuyo fin fue generar situaciones favorables para la sanación y recuperación, resultado del equilibrio energético. (26)

2.3.1.3 Humanización

En el cuidado humanizado no solo se considera los servicios que brinda el personal que ejerce en el área de salud, asimismo intervienen diferentes factores como materiales y dispositivos utilizados en los procedimientos, la infraestructura del establecimiento de salud. Otros puntos a considerar en la humanización son los valores, la ética, responsabilidad del profesional de la salud y las circunstancias externas en la que se presentan. (27). La preparación del profesional de salud debe ser en forma holística, integral teniendo en cuenta los conocimientos científicos, del trato al usuario en situaciones de estrés sin olvidar la sensibilidad y amabilidad que debemos tener hacia el paciente para que este pueda percibir nuestra profesionalidad. (28)

La humanización tiene por fin brindar al paciente hospitalizado un cuidado con ética y moral por parte del profesional de salud, donde no se le trate por su enfermedad o condición. (25)

2.3.1.4 Humanismo del cuidado

Para el cuidado humanizado debemos poner énfasis en los valores, la empatía, solidaridad, responsabilidad, entre otros, por eso debe ser practicado en el área de enfermería a fin de ser adquirido, aprendido y puesto en práctica. (27)

2.3.1.5 Humanismo del cuidado de enfermería

El cuidado hacia los pacientes resulta eficaz si se practica de manera interpersonal entre el paciente y la enfermera, de tal manera el trabajo de Watson ayuda a la sensibilización de los profesionales, hacia los aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de salud. El cuidado es el fin de la enfermería y está constituido por acciones como proteger, mejorar y preservar la humanidad, ayudando así a la persona a encontrar e significado de su enfermedad (25)

El avance de la tecnología que se realiza de manera continua, ha generado en la sociedad crisis existenciales, la desvalorización de la vida y deshumanización; por ello el cuidado de la profesión al de enfermería se ha vuelto diverso y complejo, ya que el profesional y el paciente tienen culturas diferentes. Observamos que se acerca un gran peligro por la deshumanización de los cuidados que ofrecemos, debemos reflexionar en nuestro quehacer diario. (23)

2.3.1.6 Características de la enfermera cuidadora

- a) Conocimiento: el conocimiento que sabemos que tenemos es implícito, este proceso tiene la necesidad de describir e interpretar los fenómenos que los rodean, para el cuidado el conocimiento constituye una valoración de todos los aspectos del usuario.
- b) Compromiso: surge de la premisa de que todas las personas deben ser la razón del cuidado que requieren, el compromiso de conocer al otro y a sí mismo. Comprender a la persona del cuidado, tiene su base en disfrutar una buena vida, la persona que vive y crece con los cuidados tiene como resultado un compromiso activo con semejantes.
- c) Ética: relacionado con las creencias sobre lo que es correcto o incorrecto en las conductas de las personas, a través de esta podemos elegir que hacer dentro de nuestras acciones para mejorar y conservar la vida de la persona.
- d) Arte de intuición: considerada como práctica del desarrollo personal que ayuda a la persona a ser intuitivo, que se basa en la percepción, lo que observamos y el conocimiento. Independiente de la experiencia o la razón.
- e) Aceptación del otro: quiere decir el reconocer a la persona

que brinda cuidados como un ser humano y que su existencia es primordial para el cuidado. (27)

2.3.1.7 Categorías del cuidado humanizado de enfermería

Las categorías se han clasificado en: (28)

- a) Sentimientos del paciente: El enfermero debe empatizar consigo mismo y con los demás, y brindar apoyo, cobijo, cuidado y afecto para incentivar al usuario a crecer como persona.
- b) Apoyo emocional: Los pacientes deben ser tratados de manera amistosa y amistosa para crear un efecto de bienestar
- c) Apoyo físico: el lenguaje corporal expresa más que el verbal porque los pacientes no solo esperan beneficiarse del tratamiento, sino que también aprecian su apariencia, su apretón de manos y los pequeños gestos que muestran que usted está allí y los necesita.
- d) Características de la enfermera: El conocimiento de una enfermera sobre el cuidado del paciente es pobre, pero espera calidez, amabilidad, amabilidad, eficiencia y amabilidad, lo que indica una brecha entre la normalidad y "excelente". Cuidado del hacer de la enfermera: Son interacciones entre enfermeros y usuarios, destacándose su sencillez, humildad, benevolencia y diálogo sobre el reconocimiento de sus debilidades y puntos en común, para permitirles destacarse del grupo al que pertenecen.
- e) Priorizar el cuidado: Dado que el lugar de destino de la enfermera es el paciente, debe preocuparse genuinamente por su estado, respetar su privacidad y hacerlo sentir como

una persona honesta, con todos sus derechos, no solo con sus datos.

- f) Empatía: Es una relación armoniosa entre la enfermera y el paciente, tener confianza en la aceptación del trato que nos da, la honestidad y el hecho de que creemos que hemos tratado con el oponente antes de que él actúe.

2.3.1.8. Aspectos primordiales del cuidado humanizado para la práctica de enfermería

El tiempo, los recursos, una buena relación entre los pacientes y la enfermera y un compromiso de la institución, son requisitos para el cuidado humanizado. Este no implica un gasto monetario, si no se debe considerar como una inversión y gestionar los recursos humanos, con una infraestructura adecuada para el paciente. El cuidador debe tener la capacidad de comunicación y escucha, respeto por las creencias, la responsabilidad ética y un trato con calidez. Debemos recordar la diferencia entre dar solo atención y un cuidado humanizado. (29)

El cuidado humanizado no solo es un buen trato, es cuando el paciente necesita ser cuidado y al ejecutarlo ambos grupos obtienen resultados positivos, este cuidado es mutuo.

Este enfoque es conveniente para todas las áreas de enfermería. Es un indicador de la gestión de salud con el fin de entregar el cuidado humanizado. (30)

2.3.1.9 Importancia de la asistencia humanizada

La teoría del cuidado humanizado, brinda grandes beneficios para la profesión de enfermería, demostrado en diferentes

países en el desarrollo de las relaciones del cuidado transpersonal y hace énfasis en la mente cuerpo y alma del individuo, animando a poner en práctica el cuidado humanizado, con el objetivo de respetar la dignidad e integridad, teniendo como base la teoría. (31)

2.3.2 Satisfacción

Desde el enfoque sociológico y administrativo, los usuarios son los encargados de recibir los servicios que brinda el profesional de enfermería, de igual forma la atención por parte del establecimiento encargado de cuidar el bienestar de la salud de las personas es un derecho que tenemos. (32) Tomando como base estas perspectivas, se manifiesta la necesidad de que los establecimientos mejoren la atención de los usuarios, lo que compromete facilitar de forma rápida a las necesidades de salud, ya que esta se enfoca en realizar de manera oportuna y continua la atención de salud. (33)

2.3.3 Dimensiones

2.3.3.1 Trato humano

Son interacciones con personas que fomentan sentimientos mutuos de reconocimiento y valoración, el trato humano se cultiva en la relación cotidiana para ser tratados con igualdad, dignidad y respeto, esta interacción es continua en actividades sociales o profesionales, la cual toma mayor acción en profesionales de salud quienes al brindar su atención se espera un trato con respeto, compromiso y cuidados. (32)

2.3.3.2 Capacidad resolutive

Es la capacidad que tienen los recursos con los que cuenta el establecimiento para generar mayor cantidad de servicios y a la

vez satisfacer las necesidades de los individuos y así mismo dar solución a sus requerimientos o necesidades según sea el caso. (33)

La capacidad resolutive que un individuo presenta frente a un caso en específico al cual se le quiere dar solución, esto se da cuando existe desconcierto en el desempeño no eficiente de una actividad dentro de una empresa. (34)

2.4. Definición de términos básicos

- a) **Cuidado humanizado:** son las acciones y comportamientos que brindan las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado a los pacientes hospitalizados.

- b) **Percepción:** es el grado de percibir una realidad entorno a una persona

- c) **Satisfacción:** es el grado de complacencia que tienen los pacientes sobre el cuidado brindado por parte del profesional de enfermería, durante el tiempo que permanece hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado

- d) **Paciente post quirúrgico:** persona que sale de sala de operaciones después de ser intervenido quirúrgicamente.

- e) **Calidad:** es una cualidad de la atención sanitaria, tanto hospitalaria como comunitaria importante para cumplir los objetivos en salud a nivel nacional.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- Existe relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio delgado Espinoza de Arequipa.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la percepción de las cualidades del hacer de la enfermera(o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.
- Existe relación entre la percepción de la comunicación de la enfermera(o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.
- Existe relación entre la percepción de la atención de la enfermera(o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

3.2. Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	OPERACIONALIZACION			TIPO DE VARIABLE	
				INDICADOR	ESCALA	ITEM	METODO	TECNICA
VARIABLE DE ESTUDIO: PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO	Jean Watson, refiere que cuidar es parte primordial del ser y es el acto más antiguo que un ser humano realiza para efectivamente llegar a ser, este ser es un ser en relación a otro que lo evoca (20)	El cuidado humanizado es un cuidado holístico que se relaciona el cuerpo, la mente y el alma Se divide en tres dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Cualidades del hacer • Comunicación • Atención 	Cualidades de hacer	Características de la enfermera	Nunca = 1	1,2,4,5,7, 13,20	Hipotético o deductivo	La encuesta
			Comunicación	Habilidades del cuidado humanizado de la enfermera	Algunas veces = 2	3,14,15,16,17,18,19,21		
			Atención	Proactividad	Casi siempre = 3	6,8,9,10,11,12,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32		
				Sentimientos del paciente	Siempre = 4			
				Apoyo físico				
				Apoyo emocional				

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONE S	OPERACIONALIZACION			TIPO DE VARIABLE	
				INDICADO R	ESCALA	ITEM	METODO	TECNICA
VARIABLE DE ESTUDIO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Para Donabedian (1966) es el resultado concreto de la interacción entre los elementos activos que condiciona a los profesionales de salud y el paciente (34)	Se refiere al nivel de satisfacción del paciente con respecto a los cuidados de salud que reciben por parte del personal de enfermería	Trato humano	Bienestar físico	Muy Insatisfecho = 1 Insatisfecho = 2 Poco satisfecho = 3 Satisfecho = 4 Muy satisfecho = 5	1,2,3, 4,5 6,7,8, 9,10	Hipotético deductivo	encuesta
		percibido por el trato humano y la capacidad resolutiva.	Capacidad resolutiva	Solución de problemas				

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

IV.1. Diseño metodológico

IV.1.1. Tipo

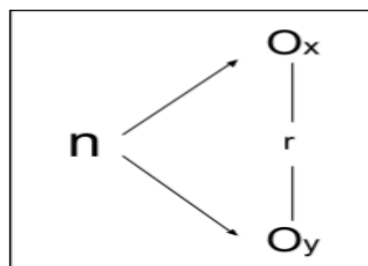
Fue aplicada, porque recurrió a los conocimientos teóricos como conceptuales preestablecidos por la ciencia para resolver el problema de la percepción del cuidado humanizado y la percepción del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

Sustentado en Roel Pineda (1997) Donde indica que la investigación aplicada es la que se efectúa con vistas a ampliar el conocimiento científico en algún campo específico de la realidad, a partir de los progresos de la ciencia básica. Los logros de la investigación aplicada expanden el conocimiento de un ámbito concreto, dando lugar a que el conocimiento científico pueda ser utilizada en términos prácticos. (35)

El nivel de investigación es relacional, porque el estudio busca relacionar la percepción del cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes post quirúrgicos del servicio de cirugía del hospital regional Honorio Delgado Espinoza en el año 2023.

IV.1.2. Diseño

No experimental relacional, de corte transversal, prospectivo por el tiempo de ocurrencia de los hechos. El diseño metodológico es el siguiente:



Donde:

n: muestra del estudio

Ox= variable 1 x= percepcion del cuidado humanizado

Oy= variable 2 y= satisfaccion del paciente

r= relacion entre variables

IV.2. Método de investigación.

El método utilizado es hipotético deductivo, dado a que se realizado una observación para determinar el problema de la investigación, la cual nos conlleva a la elaboración de la hipótesis de estudio. Por ende, se realizarán deducciones a partir de los resultados de la hipótesis.

IV.3. Población y muestra.

La población estuvo conformada por 200 pacientes post operados del servicio de cirugía correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2023 de acuerdo al cuaderno de ingresos.

Muestra

Para calcular el tamaño de muestra se consideró los parámetros. Donde:

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

n= tamaño de muestra

N= tamaño de la muestra total de 200

Z²= nivel de confianza al 95%: 1.96

E= margen de error 5%: 0.05

P=proporción esperada 50%: 0.5

Q=1-p:1-0.5: 0.5

Reemplazando en la formula, tenemos:

$$\frac{(1.96)^2(0.5) (0.5) (200)}{(124 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{192.08}{(123)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{192.08}{1.2679}$$

$$n = 151.49$$

n= 152 pacientes

Criterios de inclusión

- a. Pacientes post operados que acepten participar de la investigación
- b. Pacientes de ambos sexos
- c. Pacientes que sean mayores de 18 de edad
- d. Paciente en su post operatorio mayor a 24 horas.

Criterios de exclusión

- a. Pacientes que estén con limitaciones para comunicarse
- b. Pacientes post operados de neurocirugía
- c. Pacientes que no hablen español
- d. Pacientes con demencia senil

IV.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.

El trabajo de investigación se realizó en el periodo de febrero del 2023 a enero del 2024, haciendo 12 meses, en el servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado nivel III, que se sitúa en la Av. Daniel Alcides Carreón 505, Distrito de Cercado, del departamento de Arequipa – Perú.

El servicio de cirugía está ubicado en el cuarto piso dividida en cirugía mujeres y cirugía varones con la capacidad de 60 camas cada una.

IV.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

IV.5.1. Técnicas

En la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta para medir ambas variables percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente mediante la aplicación de cuestionario.

IV.5.2. Instrumentos

a) Para medir la variable 1:

Percepción de comportamientos de cuidado Humanizado de enfermería (PCHE tercera versión), este cuestionario fue elaborado por Triana y Espitia en 2003 (PCHE. Primera versión) luego fue adaptado por Gonzales en Colombia en el 2015, quien obtuvo un constructo valido, mediante análisis factorial exploratorio, con resultados: KMO= 0,956 y es esfericidad de Bartlett= 0,0 y 55.5% de varianza, con un alfa de 0,9 de Crombach. El instrumento tiene calificación de 1 a 4 Nunca:1, algunas veces:2, Casi siempre:3 y Siempre:4. Estuvo constituida por 32 interrogantes, las cuales se dividieron en tres categorías. Cualidades del hacer de enfermería con 7 items, apertura de la comunicación enfermero- paciente, con 8 items y disposición para la atención con 17 items. Para medir la percepción se utilizó una escala que tuvo relación con los puntos de corte, establecidos por el método de estratificación univariada de Dalenius y fueron los siguientes: (36)

Percepción	Rango
Desfavorable	32-64
Medianamente favorable	55-96
Percepción favorable	97-128

CATEGORIA. Cualidades del hacer de enfermería con 7 items:
1,2,4,5,7,13,20

El rango de esta categoría va de 7 a 28

Percepción	Rango
Desfavorable	7-14
Medianamente favorable	15-21
Favorable	22-28

CATEGORIA. Apertura de la comunicación enfermero- paciente

con 8 items 3, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21

El rango de esta categoría va de 8 a 32

Percepción	Rango
Desfavorable	8-16
Medianamente favorable	17-24
Favorable	25-32

CATEGORIA. Disposición para la atención con 17 items 6,8, 9, 10,

11, 12, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32

El rango de esta categoría va de 17 a 68

Percepción	Rango
Desfavorable	17-34
Medianamente favorable	35-51
Favorable	52-68

- b) **Para medir la variable 2:** Satisfacción del paciente, validado por Vela Rengifo, aplicada por Murrieta Mónica en el 2017, cuenta con 2 dimensiones, con 10 interrogantes, primera dimensión: trato humano, con interrogantes del 1 al 5 y la segunda dimensión: capacidad resolutive con interrogantes del 6 al 10, según escala valorativa: Muy Insatisfecho:1, Insatisfecho:2, Poco satisfecho:3, Satisfecho:4 y Muy satisfecho:5. (37)

Considerando la medición de:

Bajo 10 – 23

Medio 24 - 37
Capacidad Alto 38 – 50

Los autores para la confiabilidad del instrumento, emplearon el Alpha de Cronbach, para la Satisfacción paciente siendo 0.742

IV.6. Análisis y procesamiento de datos.

- a. Se solicitó permiso a la Universidad Nacional del Callao para llevar a cabo la presente investigación mediante una solicitud de autorización para la ejecución de la investigación y recolección de datos.
- b. Los cuestionarios se tomaron de manera presencial a los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, los cuales firmaron el consentimiento informado antes de llenar los dos cuestionarios, respondiendo de manera autónoma.
- c. Una vez recogidos todos los datos, se creó un libro de códigos asignando un código numérico a cada ítem de respuesta.
- d. Se digitalizaron y almacenaron en una matriz de tabulación en Microsoft Excel que se procesó con el software estadístico SPSS 27 V.
- e. Una vez tabuladas ambas encuestas, se procedió a crear las tablas simples, cruzadas y gráficos de barra para el análisis descriptivo de cada interpretación de los resultados.
- f. Al obtener los datos, se procedió a analizar cada uno de ellos enfocándonos en los objetivos y variables de la investigación. Para el análisis inferencial se utilizaron procedimientos de asociación para variables.
- g. Por último, para comprobar la validez o invalidez de las hipótesis de la investigación, se utilizó el procedimiento Rho de Spearman en el SPSS para elaborar estadísticas no paramétricas a fin de relacionar las variables.
- h. Así mismo se realizó la prueba de normalidad de ambas variables

para verificar el rechazo o aceptación de una de las hipótesis (Hipótesis Nula H_0 / Hipótesis alternativa H_a) y contrastar si es que los datos tienen o no una distribución normal para aplicar la estadística correspondiente (paramétrica o no paramétrica).

- i. El tipo de estadística que se utilizó para organizar los datos a través de métodos es el análisis descriptivo ya que sirve para la distribución de frecuencias, medidas de variabilidad y de tendencia central a través de gráficos y tablas y análisis inferencial para estimar parámetros y probar hipótesis y se basa en la distribución muestral así mismo puede ser contrastado con otros trabajos.
- j. El programa estadístico que se utilizará será el software IBM SPSS Statistics 27 (Statistical Package for the Social Science) y Microsoft Excel para procesar los datos ya codificados para así obtener resultados en donde se elaboraron tablas de frecuencia para el análisis descriptivo y tablas de contingencia para el análisis inferencial.

IV.7. Aspectos Éticos en Investigación

La presente investigación conto con la aprobación de la Universidad Nacional del Callao para poder desarrollarlo. Se tomo en cuenta los cuatro principios bioéticos, son: (38)

-No maleficencia: Se informo a los pacientes post quirúrgicos de cirugía mujeres y cirugía varones, que no es obligatorio la participación en la investigación y se respetó la decisión de cada uno a la hora de realizar las encuestas.

-Beneficencia: Los resultados obtenidos se mantendrán en confidencialidad y serán utilizados para fines académicos.

-Respeto de autonomía: La colaboración de los pacientes post quirúrgicos, al ser voluntaria conlleva a que la resolución del cuestionario sea autónoma y tranquila, sin temor a que sus respuestas sean exhibidas.

-Justicia: Se brindo un trato ameno, tranquilo, sin discriminación,

con consideración y respeto hacia los pacientes que participaron; siempre respetando las opiniones, derechos y decisiones de los demás ya sea antes, durante o después de encuestar.

Se hace uso del código Nacional de la Integridad Científica, tiene como objetivo establecer normas de conducta, infracciones y sanciones para toda persona natural o jurídica que realice investigación científica, se toma en cuenta las fases de la actividad científica conducidas en base a los siguientes principios. (39)

- a. Integridad en las actividades de investigación científica y de gestión
- b. Honestidad intelectual
- c. Objetividad e imparcialidad en las relaciones laborales y profesionales.
- d. Veracidad, justicia y responsabilidad en la ejecución y difusión de los resultados
- e. Transparencia, actuando sin conflicto de interés

También cumple con la directiva n°004-20222-R DIRECTIVA PARA LA ELABORACION DE PROYECTO E INFORME FINAL DE INVESTIGACION DE PRGRADO, POST GRADO EQUIPOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACION (APROBADO mediante resolución rectoral N°319-2022-R del 22 de abril del 2022) (40)

De igual forma se consideró la Directiva N°013-2019-R que establece las normas para el uso del software anti plagio, con la finalidad de determinar la autenticidad de los documentos académicos relacionados con la investigación científica en pregrado y posgrado, además de otras publicaciones científicas en la Universidad Nacional del Callao. (41)

En base al Código de Ética del Investigador con resolución N°210-2017-CU, Aprobado por Resolución del Consejo Universitario

N° 210-2017-CU del 06 de julio de 2017, en el cual describe los principios éticos del investigador de la UNAC: el profesionalismo, transparencia, objetividad, igualdad, compromiso, honestidad y la confidencialidad. (42).

V. RESULTADOS

V.1. Resultados descriptivos.

TABLA 5.1.1
DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES POST QUIRURGICOS DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO
DE AREQUIPA-2023

DATOS GENERALES	N°	%
SERVICIO DE CIRUGIA		
Cirugía mujeres	82	53,9%
Cirugía varones	70	46,1%
EDAD DEL PACIENTE		
18-30	42	27,6%
31-41	31	20,4%
42-52	32	21,1%
+53	47	30,9%
SEXO DEL PACIENTE		
Femenino	82	53,9%
Masculino	70	46,1%
GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL PACIENTE		
Analfabeto	7	4,6%
Primaria	31	20,4%
Secundaria	77	50,7%
Superior	37	24,3%
TIEMPO DE HOSPITALIZACION DEL PACIENTE		
2 días	47	30,9%
3-4 días	58	38,2%

+5 días	47	30,9%
---------	----	-------

En la tabla 5.1.1. se observó que hay un total de 100% (152) pacientes post quirúrgicos del hospital regional Honorio Delgado Espinoza donde el 53,9% (82) se encuentran en el servicio de cirugía mujeres y el 46,1% (70) el servicio de cirugía varones, en relación al sexo se observa una mayor población del sexo femenino con un porcentaje 53.9 % (82) sobre un 46,1 (70) del sexo masculino, de los cuales el 27,6%(42) tienen edad de 18 a 30 años, el 20,4% (31) tienen de 31 a 40 años de edad, 21,1% (32) tienen de 42 a 52 años de edad y el 30,9% (47) tienen de 53 años a más.

Se encontró que en cuanto al grado de instrucción 4,6% (7) es analfabeto, 20,4% (31) tiene primaria, en su mayoría 50,7 (77) termino la secundaria y el 24,3% (37) con grado superior. En cuanto al tiempo de hospitalización se observa que 30,9% (47) estuvieron 2 días, el 38,2% (58), estuvieron de 3 a 4 días y el 30,9% (47) más de 5 días.

TABLA 5.1.2
PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO
DE AREQUIPA-2023

PERCEPCION		
	N	%
DESFAVORABLE	2	1,3%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	34	22,4%
FAVORABLE	116	76,3%
Total	152	100,0

En la tabla 5.1.2, se observó, que del 100% (152) pacientes post quirúrgicos, el 1,3% (2) de los pacientes percibió el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería como desfavorable, el 22,4% (34) como medianamente favorable y el 76,3% (116) como favorable.

TABLA 5.1.3
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE
AREQUIPA-2023

SATISFACCION		
	N	%
BAJO	2	1,3%
MEDIO	94	61,8%
ALTO	56	36,8%
Total	152	100,0

En la tabla 5.1.3, se observó, que del 100% (152) pacientes post quirúrgicos, el 1,3% (2) de los pacientes post quirúrgicos están con un nivel de satisfacción bajo, el 61,8% (94) se encuentran en un nivel medio y el 36,8% (56) se encuentra en un nivel alto, estos resultados evidenciaron la satisfacción de los pacientes de los cuidados que brinda la enfermera durante la atención hospitalaria.

TABLA 5.1.4
PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO: DIMENSIÓN CUALIDADES
DEL HACER DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

CUALIDADES DE HACER DE ENFERMERIA		
	N	%
DESFAVORABLE	3	2,0%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	33	21,7%
FAVORABLE	116	76,3%
TOTAL	152	100,0

En la tabla 5.1.4, se observó, que del 100% (152) pacientes post quirúrgicos, que respecto a la dimensión cualidades del hacer de enfermera durante la atención hospitalaria el 2% (3) de los pacientes post quirúrgicos lo considera desfavorable, el 21,7% (33) lo considero medianamente favorable y el 76,3% lo percibió como favorable.

TABLA 5.1.5
PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO: DIMENSIÓN
COMUNICACION DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

COMUNICACION DE ENFERMERIA		
	N	%
DESFAVORABLE	6	3,9%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	49	32,2%
FAVORABLE	97	63,8%
Total	152	100,0

En la tabla 5.1.5, se observó, que del 100% (152) pacientes post quirúrgicos, respecto a la dimensión comunicación de enfermería el 3,9% (6) pacientes lo considero desfavorable, el 32,2% (49) lo percibió como medianamente favorable y el 63,8% (97), como favorable durante la atención hospitalaria.

TABLA 5.1.6
PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO: DIMENSIÓN ATENCION DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

ATENCION DE ENFERMERIA		
	N	%
DESFAVORABLE	2	1,3%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	32	21,1%
FAVORABLE	118	77,6%
Total	152	100,0

En la tabla 5.1.6, se observó, que del 100% (152) pacientes, respecto a la dimensión atención de enfermería el 1,3% (2) pacientes lo percibió como favorable y el 21,1% (32) lo percibo como medianamente favorable y el 77,6 (118) lo percibió como favorable durante la atención hospitalaria.

TABLA 5.1.7
PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y LA SATISFACCION DEL
PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

		SATISFACCION						TOTAL	
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		N	%	N	%	N	%	N	%
PERCEPCION	DESFAVORABLE	1	50,0%	1	1,1%	0	0,0%	2	1,3%
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	1	50,0%	31	33,0%	2	3,6%	34	22,4%
	FAVORABLE	0	0,0%	62	66,0%	5	96,4%	11 6	76,3%
TOTAL		2	100,0%	94	100,0%	5 6	100,0%	15 2	100,0%

En la tabla 5.1.7, se observa que del 100% (152) pacientes post quirúrgicos, el 50% (1) lo percibió como desfavorable el cuidado humanizado que brinda la enfermera (o) y nivel de satisfacción bajo, el 33% (31) percibió como medianamente favorable el cuidado humanizado que le brinda la enfermera y como nivel de satisfacción medio y el 66% (62) percibió el cuidado humanizado que le brinda la enfermera y un nivel de satisfacción alto.

TABLA 5.1.8
PERCEPCIÓN DEL CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCION DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE
AREQUIPA-2023

		SATISFACCION						TOTAL	
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		N	%	N	%	N	%	N	%
CUALIDADES DE HACER	DESFAVORABLE	1	50,0%	2	2,1%	0	0,0%	3	2,0%
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	1	50,0%	29	30,9%	3	5,4%	33	21,7%
	FAVORABLE	0	0,0%	63	67,0%	53	94,6%	116	76,3%
TOTAL		2	100,0%	94	100,0%	56	100,0%	152	100,0%

En la tabla 5.1.8, se observa que del 100% (152) pacientes post quirúrgicos, el 2,1% (2) lo percibió como desfavorable las cualidades de hacer del personal de enfermería y como nivel de satisfacción medio, el 30,9% (29) lo percibió como medianamente favorable las cualidades de hacer del personal de enfermería y como nivel de satisfacción medio y el 67% (63) lo percibió como favorable el cuidado humanizado que le brinda el personal de enfermería y un nivel de satisfacción alto.

TABLA 5.1.9
PERCEPCIÓN DE COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCION
DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

		SATISFACCION						TOTAL	
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		N	%	N	%	N	%	N	%
COMUNICACIÓN	DESFAVORABLE	1	50,0%	5	5,3%	0	0,0%	6	3,9%
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	1	50,0%	41	43,6%	7	12,5%	49	32,2%
	FAVORABLE	0	0,0%	48	51,1%	49	87,5%	97	63,8%
TOTAL		2	100,0%	94	100,0%	56	100,0%	152	100,0%

En la tabla 5.1.9, se observa que del 100% (152) pacientes post quirúrgicos, el 5,3% (5) lo percibió como desfavorable la comunicación de la enfermera y como nivel de satisfacción medio, el 43,6% (41) percibió como medianamente favorable la comunicación de la enfermera y como nivel de satisfacción medio y el 87,5% (49) lo percibió como favorable la comunicación de la enfermera y un nivel de satisfacción alto.

TABLA 5.1.10
PERCEPCIÓN DE ATENCION DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION DEL
PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

		SATISFACCION						Total	
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		N	%	N	%	N	%	N	%
ATENCION	DESFAVORABLE	1	50,0%	1	1,1%	0	0,0%	2	1,3%
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	1	50,0%	31	33,0%	0	0,0%	32	21,1%
	FAVORABLE	0	0,0%	62	66,0%	56	100,0%	118	77,6%
Total		2	100,0%	94	100,0%	56	100,0%	152	100,0%

En la tabla 5.1.10, se observa que del 100% (152) pacientes post quirúrgicos, el 1.1% (1) lo percibió como desfavorable la atención del personal de enfermería y como nivel de satisfacción medio, el 33% (31) lo percibió como medianamente favorable la atención del personal de enfermería y como nivel de satisfacción medio y el 66% (62) lo percibió como favorable la atención del personal de enfermería y un nivel de satisfacción medio.

V.2. Resultados inferenciales

TABLA 5.2.1
RELACION ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE
ENFERMERÍA Y SATISFACION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE
CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE
AREQUIPA-2023

			PERCEPCION	SATISFACCION
Rho de Spearman	PERCEPCION	Coeficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)				

Según la tabla 5.2.1, se observa que la correlación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción, tiene un valor significativo bilateral de $0,001 < 0,005$, la cual indica que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, también presenta un valor de correlación de 0,824, el cual indica que existe una correlación alta. Concluimos que existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía (mujeres y varones) del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa-2023.

TABLA 5.2.2
RELACION ENTRE LAS CUALIDADES DE HACER DE ENFERMERÍA Y
SATISFACION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

			CUALIDADES DE HACER	SATISFACCION
Rho de Spearman	CUALIDADES DE HACER	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral).				

En la tabla 5.2.2 se puede observar que el nivel de significancia de p es 0,01 lo cual es menor a 0,05, por lo que hay relación la variable percepción del cuidado de enfermería, dimensión cualidades de hacer y la variable satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital regional Honorio Delgado Espinoza y el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,757, con un resultado según escala buena.

TABLA 5.2.3
RELACION ENTRE LA COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION
DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

			COMUNICACIÓN	SATISFACCION
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)				

En la tabla 5.2.3 se puede observar que el nivel de significancia de p es 0,01 lo cual es menor a 0,05, por lo que hay relación la variable percepción del cuidado de enfermería, dimensión comunicación de enfermería y la variable satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital regional Honorio Delgado Espinoza y el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,714, con un resultado según escala buena.

TABLA 5.2.4
RELACION ENTRE LA ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL
PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO DE AREQUIPA-2023

		ATENCION	SATISFACCION	
Rho de Spearman	ATENCION	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		sig. Bilateral	,000	.
		N	152	152
**. La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).				

En la tabla 5.2.4 se puede observar que el nivel de significancia de p es 0,01 lo cual es menor a 0,05, por lo que hay relación la variable percepción del cuidado de enfermería, dimensión atención de enfermería y la variable satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital regional Honorio Delgado Espinoza y el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,833, con un resultado según escala alta.

V.3. Otro tipo de resultados estadísticos

VARIABLE 1: percepción del cuidado humanizado

La variable percepción del cuidado humanizado por naturaleza es una variable cualitativa nominal, donde previo a la realización de análisis de resultados inferenciales, se comprobó el tipo de distribución que presentan los datos, en este caso la percepción del cuidado humanizado por ser una variable que representa valores numéricos en cuanto a la suma del puntaje total obtenido.

Hipótesis

Ha: los datos numéricos de la variable percepción del cuidado humanizado no tienen distribución normal

Ho: los datos numéricos de la variable percepción del cuidado humanizado si tienen distribución normal.

Establecer el nivel de confianza: para la confiabilidad del 95% y un nivel de significancia de 0,05

Elección de la prueba estadística: Se optó por la prueba d Kolmogorow-smirnova porque la muestra era mayor a 50 (n=152)

**TABLA 5.3.1.
PRUEBA DE NORMALIDAD SOBRE PERCEPCION DEL CUIDADO
HUMANIZADO**

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO	,111	152	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Regla de decisión:

- Acepta Ho: p-valor $\geq \alpha$ (0,05)
- Acepta Ha: p-valor $\leq \alpha$ (0,05)

Interpretación:

El resultado que se obtuvo del valor de significancia para la variable percepción

del cuidado humanizado es menor 0,05 (0,000), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluimos que los datos de dicha variable no tienen distribución normal.

Por ende, aplica prueba de hipótesis no paramétrica y en este estudio al ser ambas variables de tipo cualitativo nominal corresponden la prueba Rho de Spearman.

VARIABLE 2: Satisfacción del paciente

La variable satisfacción del paciente por naturaleza es una variable cualitativa nominal en donde previo a la realización del análisis de los resultados inferenciales se tuvo que verificar el tipo de distribución que presentan los datos en este caso para la variable satisfacción del paciente post quirúrgico por ser una variable que representa valores numéricos en cuanto a la suma del puntaje total.

Hipótesis

Ha: los datos numéricos de la variable satisfacción del paciente post quirúrgico no tienen distribución normal

Ho: los datos numéricos de la variable satisfacción del paciente post quirúrgico si tienen distribución normal

Establecer el nivel de confianza: para la confiabilidad del 95% y un nivel de significancia de 0,05

Elección de la prueba estadística: Se optó por la prueba d Kolmogorow-smirnova porque la muestra era mayor a 50 (n=152)

TABLA 5.3.2

PRUEBA DE NORMALIDAD SOBRE SATISFACION DEL PACIENTE POST QUIRURGICO

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
SATISFACCION DEL PACIENTE POST QUIRURGICO	,155	152	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors.			

Regla de decisión:

- Acepta H_0 : $p\text{-valor} \geq \alpha$ (0,05)
- Acepta H_a : $p\text{-valor} \leq \alpha$ (0,05)

Interpretación:

El resultado obtenido del valor de significancia para la variable satisfacción del paciente post quirúrgico es menor 0,005(0,000), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que los datos de dicha variable no tienen distribución normal, por consiguiente, aplica prueba de hipótesis no paramétrica y en este estudio al ser ambas variables de tipo cualitativo nominal, corresponde la prueba de Rho Spearman.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

VI.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

En este capítulo se presenta el proceso que nos condujo a la exposición de la hipótesis en la investigación “percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2023”

Prueba de hipótesis

Por ende, se realiza la prueba de la hipótesis general planteada:

Existe relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023. Para verificar esta hipótesis se hizo una tabla de contingencia con todas las interrogaciones del cuestionario del instrumento. Cuidado humanizado de la enfermera (o) versus cada una de las preguntas del cuestionario satisfacción del paciente, categorizando las puntuaciones cada una bajo, medio y alto.

Pasos para la prueba de la hipótesis

Paso 1. Tablas de datos

TABLA 6.1.2.
PUNTUACIONES DE LA PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE
CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO

CUESTIONARI O	V1	V2	CUESTIONARI O	V1	V2
1	3	2	77	3	3
2	2	2	78	2	2
3	1	2	79	3	3
4	2	2	80	2	2
5	2	2	81	3	2
6	3	3	82	2	2
7	2	2	83	2	3
8	2	2	84	2	3
9	2	2	85	3	3
10	2	2	86	2	2
11	2	2	87	2	3
12	3	3	88	2	2
13	2	2	89	3	3
14	2	2	90	2	2
15	2	3	91	3	3
16	2	2	92	2	2
17	2	3	93	2	2
18	2	2	94	3	3
19	2	2	95	3	3
20	2	3	96	2	2
21	2	3	97	3	3
22	3	3	98	3	3
23	2	2	99	2	2
24	2	2	100	2	2

25	2	2	101	3	3
26	1	2	102	2	2
27	3	3	103	3	3
28	2	2	104	2	2
29	2	2	105	3	3
30	2	2	106	2	2
31	2	2	107	2	2
32	2	2	108	3	3
33	2	2	109	3	2
34	2	2	110	3	3
35	2	2	111	2	2
36	2	2	112	3	3
37	3	3	113	3	2
38	2	2	114	3	3
39	2	2	115	3	2
40	2	2	116	3	3
41	2	3	117	2	2
42	2	2	118	3	3
43	2	3	119	2	3
44	2	3	120	3	3
45	2	2	121	2	2
46	2	2	122	3	3
47	2	3	123	3	3
48	2	2	124	2	3
49	3	3	125	3	3
50	1	2	126	3	3
51	3	2	127	3	3
52	2	2	128	3	3
53	2	2	129	3	3
54	2	3	130	3	3
55	2	2	131	2	2

56	2	2	132	2	3
57	2	3	133	2	2
58	2	2	134	2	2
59	3	2	135	2	2
60	2	2	136	2	2
61	2	3	137	2	2
62	1	2	138	3	2
63	3	2	139	2	2
64	2	3	140	2	2
65	2	2	141	2	2
66	3	3	142	2	2
67	2	1	143	2	2
68	3	3	144	2	2
69	2	2	145	2	2
70	2	2	146	2	2
71	2	2	147	2	2
72	2	2	148	2	2
73	1	1	149	2	2
74	3	3	150	2	2
75	2	2	151	3	3
76	3	3	152	2	2

Paso 2: formulación de la hipótesis Ho y H1

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital

Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023.

H1: Existe relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la percepción las cualidades de hacer de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023.

He1: Existe relación entre la percepción las cualidades de hacer de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la percepción la comunicación de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023.

He2: Existe relación entre la percepción de la comunicación de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la percepción de la atención de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023.

He3: Existe relación entre la percepción de la atención de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023.

Paso 3: suposiciones:

la muestra es un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Paso 4: estadística de prueba

Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Rho de Spearman

Paso 5: Regla de decisión

Para ello se analiza si existe relación entre la variable percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2023, según la regla de decisión estadística:



Paso 6. Cálculo de la estadística de prueba

Para la hipótesis general:

Haciendo uso de la tabla 6.1.1. y con el procesamiento de los datos de esta tabla, con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho Spearman= 0,824y p=0,01 (tabla 5.2.1)

Para la hipótesis específica 1:

Haciendo uso de la tabla 6.1.1. y con el procesamiento de los datos de esta tabla, con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho Spearman= 0,757 y $p=0,01$ (tabla 5.2.2)

Para la hipótesis específica 2:

Haciendo uso de la tabla 6.1.1. y con el procesamiento de los datos de esta tabla, con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho Spearman= 0,714 y $p=0,01$ (tabla 5.2.3)

Para la hipótesis específica 3:

Haciendo uso de la tabla 6.1.1. y con el procesamiento de los datos de esta tabla, con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho Spearman= 0,833 y $p=0,01$ (tabla 5.2.4)

Paso 7. Decisión estadística

Para la hipótesis general:

Dado el valor de Rho Spearman= 0,824 y $p=0,01$, se procede a rechazar la hipótesis nula, según regla indica 0,824 se encuentra dentro del intervalo alto, por lo que existe relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2023.

Para la hipótesis específica 1:

Dado el valor de Rho Spearman= 0,757 y $p=0,01$, se procede a rechazar la hipótesis nula. según regla indica 0,757 se encuentra dentro del intervalo bueno, por lo que existe relación entre la percepción las cualidades de hacer de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2023.

Para la hipótesis específica 2:

Dado el valor de Rho Spearman= 0,714 y $p=0,01$, se procede a rechazar la

hipótesis nula, según regla indica 0,714 se encuentra dentro del intervalo bueno, por lo que existe relación entre la percepción la comunicación de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2023.

Para la hipótesis específica 3:

Dado el valor de Rho Spearman= 0,833 y $p=0,01$, se procede a rechazar la hipótesis nula. según regla indica 0,833 se encuentra dentro del intervalo alto, por lo que existe relación entre la percepción de la atención de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2023.

VI.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

El presente estudio de Investigación contó con la participación de 152 pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza del año 2023, se puede observar que el 27,6% se encuentran en un rango de 18 a 30 años de edad, el 20,4% se encuentran en un rango de 31 a 41 años de edad, el 21,1% se encuentra en un rango de 42-52 años de edad y el 30,9% de 53 a más años de edad. En relación al sexo, se muestra una mayor población del sexo femenino con un porcentaje de 53,95% sobre un 46,1%% del sexo masculino; de los cuales el mismo porcentaje pertenecen a cirugía mujeres y cirugía varones, respecto al grado de instrucción del total de los pacientes se muestra que analfabeto 4,6 %, primaria 20,4%, secundaria 50,7% y en grado superior 30,9% En base al tiempo de hospitalización encontramos que de 2 días es 30,9%, de 3 a 4 días 38,2 % y de 5 a más días es el 30,9%.

Según el objetivo general, determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza

Arequipa en el año 2023, los resultados obtenidos en relación a la variable percepción del cuidado humanizado se observó que el 1,3% lo percibió como desfavorable y el 22,4% medianamente favorable y 76,3% favorable. Con respecto a la variable de satisfacción se encontró que el 1,3% con un nivel bajo, 61,8% como un nivel medio y el 36,8% con un nivel alto; datos que al ser comparados al ser comparado con lo encontrado con Huancoco y Mamani en el año 2023 en su estudio titulado “percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de ansiedad en paciente prequirúrgicos. Servicio de cirugía mujeres. Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa-2022”, de 94 pacientes concluyeron que el 59,6% de los pacientes percibieron que la atención humanizada que proporciona la enfermera se encuentra en un nivel regular. (15) por otro lado Senmache (2022), muestra que el 72,7% de los pacientes post operados están satisfechos con respecto a los cuidados de enfermería mientras que el 27.3%, se halló medianamente satisfechos, en cuanto a la dimensión confianza/ seguridad el 33.3% se encuentra medianamente satisfecho y el 1.5% se encuentra insatisfecho. (17) Lo cual se puede asociar a la teoría de Jean Watson que indica que el cuidar es el arte primordial del ser y es el acto más antiguo que un ser humano realiza para efectivamente llegar a ser, este ser es un ser en relación a otro que lo evoca. El llamado del paciente es la base principal del cuidado. La satisfacción de estas necesidades está relacionada con la salud del paciente. Watson refiere que nuestros cuidados están destinados a satisfacer al paciente (20)

En cuanto al objetivo específico 1, establecer la relación entre percepción de las cualidades de hacer de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa en el año 2023, los resultados evidenciaron que de 100% de pacientes post quirúrgicos durante la atención hospitalaria el 2% lo considera desfavorable, el 21,7% lo considero medianamente favorable y el 76,3% lo percibió como favorable, datos que

al ser comparados con lo encontrado por Atauje Avila Agustina en el año 2023 en su investigación concluye que de los 60 pacientes post operados del servicio de cirugía y ginecología atendidos en el mes de setiembre con una muestra de 52 pacientes, los resultados indicaron que el 61,5% percibe un cuidado bueno y si se sienten cuidados con las atenciones que ofrece la enfermera en su hospitalización, también se encontró que el paciente a mayor satisfacción confrontara mejor la enfermedad en un proceso de recuperación, la enfermera que mantiene una buena relación con su paciente va mejorara la satisfacción que perciben en los cuidados. (14) Según la teoría de Jean Watson indica las cualidades del hacer como cuidado humano que involucra valores, voluntad y compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y sus consecuencias. (21)

Con respecto al objetivo específico 2, establecer la relación entre la percepción de la comunicación de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en el año 2023, los resultados obtenidos describen que del 100% que respecto a la dimensión comunicación de enfermería el 3,9% lo considero desfavorable, el 32,2% lo percibió como medianamente favorable y el 63,8% como favorable durante la atención hospitalaria datos que al ser comparado con lo encontrado por Ruydiaz Kk. Saldarriega G y Fernandez S. en el año 2023, en su investigación titulada “Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado” con una muestra de 208 pacientes distribuidos en tres servicios de medicina interna, cirugía y hospitalización a través de un muestreo intencional cuyos resultados indican que el 38% tienen un nivel de satisfacción alto, el paciente expresa el comportamiento de cuidado que tiene la enfermera (o), es primordial en la relación de apoyo ya ayuda administrado en forma oportuna (9) según la teoría de Jean Watson, las personas con una que tienen una adecuada conciencia emocional, saben sus metas, valores y se guían de ellos, han desarrollado la comunicación y la escucha activa, respeto a las creencias del otro. La relación

confianza, ayuda entre el paciente y la enfermera desarrollado promover y aceptar los sentimientos positivos y negativos que implican empatía, coherencia y una comunicación eficiente. (38)

En cuanto al objetivo específico 3, establecer la relación entre la percepción de la atención de la enfermera (o) y satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en el año 2023, de los resultados obtenidos se observó que del 100%, que respecto a la dimensión atención de enfermería el 1,3% lo percibió como favorable y el 21,1% lo percibo como medianamente favorable y el 77,6 lo percibió como favorable durante la atención hospitalaria, datos que al ser comparado con lo encontrado por Arcentales y Colb en el año 2021, en su trabajo de investigación titulada “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería” cuyo objetivo es determinar la relación de ambas variables, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, su muestra fue 132 personas y los resultados revelan que el personal de enfermería proporciona una atención de salud optima donde los pacientes manifiestan sentirse satisfechos.(12) los resultados encontrados, tienen concordancia con el objetivo de la enfermería, según el enfoque de cuidado de Watson que es mejorar la atención a las personas, su dignidad e integridad. (43)

Los resultados nos conllevan a que existe relación entre ambas variables, lo cual permite afirmar la hipótesis referida a la relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en el año 2023.

VI.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

En nuestro trabajo de investigación se han tenido en cuenta los cuatro principios bioéticos, que son autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia (38) así mismo, se ha considerado el marco de la Conducta Responsable del Investigador, determinado por CONCYTEC cuyo objetivo es establecer normas de conducta infracciones y sanciones para toda persona natural o jurídica que realice investigación científica, la gravedad de una mala conducta científica dependerá de la intención de defraudar, el grado de negligencia, la reincidencia y severidad del impacto de estas conductas (39)

El siguiente trabajo de investigación cumple con los requisitos de la Directiva N°004-2022-R: “Directiva para la elaboración de proyecto e informa final de investigación de pregrado, post grado, equipos, centros e institutos de investigación de la Universidad del Callao” (40). De igual forma se consideró la Directiva N°013-2019-R que establece las normas para el uso del software anti plagio, con la finalidad de determinar la autenticidad de los documentos académicos relacionados con la investigación científica en pregrado y posgrado. (41).

En base al Código de Ética del Investigador con resolución N°210-2017-CU, Aprobado por Resolución del Consejo Universitario N° 210-2017-CU del 06 de julio de 2017, donde describe los principios éticos del investigador de la UNAC: el profesionalismo, transparencia, objetividad, igualdad, compromiso, honestidad y la confidencialidad. (42).

VII. CONCLUSIONES

En relación a los objetivos propuestos para la ejecución de la investigación y tras un análisis de los resultados obtenidos, es posible emitir las siguientes conclusiones:

1. Existe relación significativa entre la variable percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, según correlación de Prueba Rho de Spearman = 0,824 y $p = 0,01$, pues al ser menor ($p > 0,05$) demuestra que hay relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente durante su hospitalización.
2. En cuanto a la percepción del cuidado humanizado del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, se observó que es en su mayoría es favorable con el 76,3% (116), seguido por medianamente favorable representado con el 22,4% (34) y el 1,3% (2) de los pacientes lo percibió como desfavorable
3. En cuanto a la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, el 61,8% (94) se encuentran en un nivel medio el 36,8% (56) se encuentra en un nivel alto, y el 1,3% (2) de los pacientes post quirúrgicos están con un nivel de satisfacción bajo.
4. Se estableció que si existe relación entre la percepción las cualidades de hacer de la enfermera (o) y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa según correlación de Prueba Rho de Spearman se obtuvo = 0,757 y $p = 0,01$.
5. Se determino que existe relación entre la percepción la comunicación de la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa según correlación de Prueba Rho de Spearman se obtuvo = 0,714 y $p = 0,01$.
6. Se estableció que si existe relación entre la percepción de la atención de

la enfermera (o) y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa según correlación de Prueba Rho de Spearman se obtuvo = 0,833 y p = 0,01.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Realizar un seguimiento a la institución sobre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción trimestralmente para comparar el avance de la calidad de la atención en los pacientes
2. Realizar nuevas investigaciones sobre el cuidado humanizado respecto a otros factores
3. Informar al personal de enfermería sobre la teoría de Watson hacia los pacientes para poder reflexionar sobre el actuar de enfermería
4. Dar a conocer los resultados a sus respectivos servicios para tomar acciones en el mejoramiento de la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería
5. Desarrollar un programa de mejora sobre la calidad de atención considerando los resultados obtenidos de nuestra tesis

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización mundial de salud; [Internet]. [citado 21 de julio de 2023]. Disponible en:
https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Organización mundial de salud; [Internet]. [citado 5 de enero del 2024]. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Dávila y cols. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante, [Internet]. [consultado 5 enero del 2024]. Disponible en:
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
4. Álvarez O, Román de Cisneros G. Sensibilidad. Valor condicional del Equipo de Salud para el Cuidado humano [Revista on Line] 2008 julio. Disponible en:
<http://portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1187/1/Sensibilidad-Valor-condicional-del-Equipo-de-Salud-para-el-Cuidado-humano.html>
[Acceso: 20 de julio 2009]
5. Díaz-Rodríguez Mercedes, Alcántara Rubio Lucía, Aguilar García David, Puertas Cristóbal Esther, Cano Valera Mercedes. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Enferm. glob.* [Internet]. 2020 [citado 2024 Ene 11]; 19(58): 640-672. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-6141202000200020&lng=es. Epub 18-Mayo-2020.
<https://dx.doi.org/eglobal.392321>.

6. Caicedo- Lucas Luisa Indelira, Mendoza-Macías César Edmundo, Moreira-Pilligua Jenny Isabel, Ramos-Arce Gladys Catalina. Cuidado humanizado: Reto para el profesional de enfermería. Salud y Vida [Internet]. 2023 Dic [citado 2024 Ene 11]; 7(14): 17-29. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000200017&lng=es. Epub 30-Ago-2023. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2511>.
7. Oliveros Donohue, M. Humanización de la Pediatría. [Humanization of Pediatrics]. Acta méd. Peruana [Internet]. 2015 [citado 17 feb 2023]; 32(2): 85-90. Disponible en: <https://n9.cl/6jsyl> [Links]
8. Olivé Ferrer, C. Cuidado humanístico y transpersonal: esencia de la enfermería en el siglo XXI.Fundamentos disciplinares. [Humanistic and transpersonal care: essence of nursing in the 21st century.Disciplinary foundations]. Salus [Internet]. 2015 [citado 10 ene 2023];19(3):20-26. Disponible en: <https://n9.cl/crisq9> [Links]
9. Ruydiaz KK, Saldarriaga G, FernándezS. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. 2018; 10 (1): p. 49-61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
10. Monitor del servicio de salud global 2020; [Internet]. [citado 5 de enero del 2024]. Disponible en: <https://www.ipsos.com/es-co/monitor-del-servicio-de-salud-global-2020>
11. URIARTE LAURA Y COLB. "SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PACIENTES DEL

SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO; AREQUIPA 2023” [Tesis para obtener el título profesional de enfermería]. Perú: Universidad Nacional Del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8067/TESSIS-URIARTE-UGARTE-ZEVALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Arcentales G., Cano I., Ramirez A., Gafas c. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, vol. 40, núm. 3, pp. 212-2021,2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
13. Sillero A. y Zabalegui A. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de Enfermeros en el peri operatorio Revista I Latino americana de Enfermagem. 2019;24: e3142. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/r/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?format=pdf&lang=es>
14. Atauje A. Satisfacción emocional del paciente post operado y el cuidado humanizado de la enfermera, Hospital de Chancay 2022. [Tesis para obtener el título de segunda especialización]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7800/TESSIS%20ATAUJE%20AVILA%20AGUSTINA%20SUSANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Huancco C. Y Mamani L. Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de ansiedad en pacientes pre quirúrgicos. Servicio de cirugía mujeres. Hospital regional Honorio delgado. Arequipa – 2022. [Tesis para obtener el título de segunda especialización]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7801/TEI>

S%20MAMANI%20-%20HUANCCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Agapito V., López L. Y López E. Empatía del personal de salud relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022. [Tesis para obtener el título profesional de enfermería]. Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7651>

17. Senmache Naomy Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020. [Tesis para obtener el título profesional de enfermería]. Perú: Universidad Señor de Sipan; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Gutiérrez F. Percepción del cuidado humanizado y ansiedad en el paciente post quirúrgico en el contexto del COVID-2019 Hospital Goyeneche, Arequipa-2022 [Tesis para obtener el título de segunda especialización]. Perú: Universidad Católica de Santa María; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12731/F2.0759.SE.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

19. Barrial C. Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas-2021. [Tesis para obtener el título de maestro en gestión de los servicios de salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Watson J. Theory evolution: Watson's caring theory [Internet]. Colorado (USA): University of Colorado health Science; 2006 [01 de enero 2024]. Disponible en:
<http://www.ucdenver.edu/.../caring/humancaring/.../humanCaring>
21. Bent K, Burke JA, Eckman A, hottmann T, McCabe J, Williams RN. Being and creating caring change in a health care system [Internet]; 2003 [citado 03 de enero del 2024]. Disponible en:
<http://www.watsoncaringscience.org/pdf/BeingandCreatingCaring.pdf>
22. Pajnikihar M, McKenna H, Štiglic G, Vrbnjak D. Fit for Practice: Analysis and Evaluation of Watson's Theory of Human Caring. *Nursing Science Quarterly*. 2017 [citado 15 enero 2024];30(3):243-252. Disponible en:
<https://doi.org/10.1177/0894318417708409>
23. Peña S, Flórez J, Calvache I, Molina L. Repercusión del uso del Celular en el Cuidado de Enfermería mediante la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. *RCR* [Internet]. 14 de septiembre de 2018 [citado 14 de enero de 2020];2(2):30-9. Disponible en:
<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/inaresearch/article/view/132>
24. Moran C. Proceso de atención de enfermería a paciente de enfermedad renal crónica secundario a cáncer de riñón, con enfoque en Jean Watson. [Tesis para obtener para optar el diploma de grado]. México: Universidad Autónoma De Guerrero; 2021. Disponible en:
http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2449/TE_10123953_21.pdf;jsessionid=36210D79061A58C7A1A03242C3320EBE?sequence=1
25. Troncoso MP, Suazo SV. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2007 [acceso: 29 de diciembre de 2023];20(4):499-503. Disponible en:
<http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18.pdf>

26. Cruz Riveros Consuelo. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2020 [citado 2024 Feb 26]; 9(1): 21-32. Disponible en:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000100021&lng=es.
Epub 01-Jun-2020. <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>.
27. Ariza C. Modelo de cuidado de enfermería al paciente en posoperatorio temprano de revascularización miocárdica. Ciencia y Enfermería. 2016 [acceso: 01 de enero de 2024];22(1):35-46. Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-9553201600100004&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532016000100004>
28. Watson, Jean. Nursing: The philosophy and science of caring. Nursing administration quarterly. 1979 [acceso: 29 de diciembre de 2023];3(4):86-7. Disponible en:
http://journals.lww.com/naqjournal/citation/1979/00340/nursing__the_philosophy_and_science_of_caring.10.aspx
29. Urbina Laza O, Pérez Sánchez A, Delgado Moreno JE, Martín Linares X. El modelo de actuación de Enfermería y su valor humanista. Educ Med Super. 2003 [acceso: 02 de enero de 2024];17(3). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412003000300002&lng=es
30. Fundación Humans. Análisis de situación de los aspectos humanísticos de la atención sanitaria en España (Internet). 2017 (citado 08 Dic 2023). Disponib23le en: Disponible en:
<http://www.fundacionhumans.com/wp-content/uploads/2017/10/analisis-a-spectoshumanisticos-atencion-sanitaria-espana.pdf>

31. Acuña Leal, LM. Características esenciales del “Ser Humano” (Internet) Blog Aprende a filosofar desde la vida. Chicureo (Chile): Luía Marcel Acuña Leal. 2010 (citado 20 de diciembre de 2023). Disponible en: <https://philosantacruz.wordpress.com/2010/03/23/caracteristicas-esenciales-del-ser-humano/>
32. Ducuara Mora PE, Garzón Cortes KI, Xiomara Álvarez CD, Vidal Rivera YA. Experiencias de la satisfacción en salud en instituciones sanitarias de los sectores públicos y privados. CES Salud Pública [Internet]. 2011;2:205–17. Available from: Disponible en: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_venes/article/view/1043/972
33. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte Barranquilla (Col) [Internet]. 2010;26(1):143–54. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14>
34. Acosta Z. Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y gineco-obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuario en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima [Internet]. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS; 2007. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2444>
35. Pineda, Metodología de la investigación, 2º Ed. Washington, 1994
36. González HO. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de enfermería PCHE CLINICOUNTRY 3ª [Internet]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2014 [citado el 1 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/51917/1110447614.2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

37. Mateus M., Ortiz A. Estimation of customer satisfaction using item response theory. Universidad Santo Tomas [Internet]. 2017. Available from: Disponible en:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3835/Mateusmanuel2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
38. De la Salud E de E en C. Los 4 grandes principios bioéticos [Internet]. VIU España. 2021 [citado el 19 de noviembre de 2023]. Disponible en:
<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/los-4-grandes-principios-bioeticos>
39. Código nacional de la integridad científica [Internet]. Gob.pe. [Citado el 2 de enero del 2024]. Disponible en:
<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
40. Directiva N°004-2022-R. Directiva para la elaboración de Proyecto e Informe Final de Investigación de pregrado, posgrado, equipos, centros e institutos de investigación. Vicerrectorado de Investigación. [Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao 2022. [Citado el 2 de enero del 2024]. Disponible en:
<https://fcc.unac.edu.pe/wp-content/uploads/2022/07/319-22-R-DIRECTIVA-004-ELABORACION-PROYECTO-E-INFORME-FINAL-INVESTIGACION-PREGRADO-POSGRADO-EQUIPOS-CENTROS-E-INSTITUTOS-DE-INVESTIGACION.pdf>
41. Directiva No 013-2019-R que regula y norma el uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao y publicación en el repositorio. Universidad Nacional del Callao Vicerrectorado de Investigación [Internet]. [Citado el 1 de enero del 2024]. Disponible en:

[https://www.unac.edu.pe/images/transparencia/documentos/resoluciones-rectorales/2019/704-19-R%20\(ANEXO\)%20DIRECTIVA%20N%C2%B0%20013%20%20USO%20DEL%20SOFTWARE%20ANTIPLAGIO.pdf](https://www.unac.edu.pe/images/transparencia/documentos/resoluciones-rectorales/2019/704-19-R%20(ANEXO)%20DIRECTIVA%20N%C2%B0%20013%20%20USO%20DEL%20SOFTWARE%20ANTIPLAGIO.pdf)

42. Código de ética de investigación de la universidad nacional del callao aprobado por resolución del consejo universitario N° 2010-2017-CU del 06 de julio del 2017. [Internet]. [Citado el 1 de enero del 2024]. Disponible en:

<https://unac.edu.pe/images/transparencia/documentos/resoluciones-consejo-universitario/2017/210-17-CU%20APRUEBA%20ACTUALIZACION%20CODIGO%20ETICA%20INVESTIGACIONES%20ANEXO.pdf>

43. Esther Izquierdo Machín. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana [Internet]. [Citado el 1 de enero del 2024]. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006#:~:text=Jean%20Watson%20hace%20un%20se%C3%B1alamiento,no%20tiene%20por%20qu%C3%A9%20coincidir.

ANEXOS

**ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

“PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA- 2023”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa- 2023?	Relacionar la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa	H1 Existe relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa Ho No existe relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa	Variable 1: Cuidado humanizado Dimensiones. 1. Cualidades de hacer 2. comunicación 3. atención	Tipo de investigación: Aplicada, cuantitativa, relacional prospectivo y transversal Diseño de investigación: Observacional no experimental Población: 200 pacientes post quirúrgicos del servicio de cirugía del hospital regional Honorio delgado
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción Dimensiones. 1. trato humano 2. capacidad resolutive	Muestra
¿Qué relación existe entre las cualidades de hacer y la satisfacción del paciente post quirúrgico?	Relacionar las cualidades de hacer y la satisfacción del paciente post quirúrgico	H1 Si existe relación entre las cualidades de hacer y la satisfacción del paciente post quirúrgico H0 No existe relación entre las cualidades de hacer y la satisfacción		

		del paciente post quirúrgico		Conformado por 152 pacientes post quirúrgicos del servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza
¿Qué relación existe la comunicación y la satisfacción del paciente post quirúrgico?	Relacionar la comunicación y la satisfacción del paciente	H1 Si existe relación entre la comunicación y la satisfacción del paciente post quirúrgico H0 No existe relación entre la comunicación y la satisfacción del paciente post quirúrgico		Técnicas a) La encuesta
¿Qué relación existe la atención y la satisfacción del paciente post quirúrgico?	Relacionar la atención y la satisfacción del paciente post quirúrgico	H1 Si existe relación entre la atención y la satisfacción del paciente post quirúrgico H0 No existe relación entre la atención y la satisfacción del paciente post quirúrgico		Instrumentos de investigación documental a) Cuestionario sobre percepción del cuidado humanizado b) Cuestionario sobre satisfacción del paciente

ANEXO 2: INSTRUMENTO VALIDADO CUESTIONARIO

Instrumento de recolección de datos cuestionario: “cuidado humanizado de la enfermera”

PRESENTACION

Apreciado señor(a), somos estudiantes de la segunda especialidad de Cuidados Quirúrgicos de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Nacional del Callao, nos es grato dirigirnos a Ud. Para hacerle llegar el presente instrumento, el cual ha sido elaborado con el propósito de conocer su opinión acerca de la percepción del cuidado humanizado que brinda la enfermera y la satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado.

- I. **INDICACIONES:** A continuación, se expondrán una serie de enunciados; conteste marcando con una (X) una sola alternativa según su criterio.

II. DATOS GENERALES

Edad:

- () 18-30
() 31-41
() 42-53
() >54

Sexo: () femenino () masculino

Grado de instrucción:

- () analfabeto
() primaria
() secundaria
() superior

Tiempo de hospitalización

- () 2 días
() 3 a 4 días
() 5 a más días

Alternativas:

1.- Nunca

2.- algunas veces

3.- Casi siempre

4.- Siempre

N°		nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4
01	Le hace sentir como una persona.				
02	Le trata con amabilidad.				
03	Le mira a los ojos, cuando le habla.				
04	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted.				
05	Le genera confianza.				
06	Le llaman por su nombre.				
07	Le muestra respeto por sus creencias y valores.				
08	Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.				
09	Respetan sus decisiones.				
10	Respetan su intimidad.				
11	Le administran a tiempo los medicamentos.				
12	Le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes.				
13	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted.				
14	Cuando la (lo) cuidan le facilitan el diálogo.				
15	Explican previamente los procedimientos.				
16	Le responde con seguridad y claridad a sus preguntas.				
17	Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos.				

18	Le dedican el tiempo requerido para su atención.					
19	Le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted lo requiere o según su situación de salud.					
20	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado.					
21	Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.					
22	Le escuchan atentamente.					
23	Le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalización.					
24	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, evacuación urinaria e intestinal).					
25	Le manifiesta que están pendiente de usted.					
26	Responde oportunamente a su llamado.					
27	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.					
28	Le preguntan y se preocupa por su estado de ánimo.					
29	Le brindan un cuidado cálido y delicado.					
30	Le ayudan a manejar su dolor físico.					
31	Le demuestran que son responsables con su atención.					
32	Le indican que cuando usted algo le puede llamar.					

CUESTIONARIO: "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE"

INDICACIONES: A continuación, se expondrán una serie de enunciados; conteste marcando con una (X) una sola alternativa según su criterio.

Alternativas:

1.- Muy Insatisfecho	2.- Insatisfecho	3.- Poco Satisfecho	4.- Satisfecho	5.- Muy Satisfecho
---------------------------------	-----------------------------	------------------------------------	---------------------------	-----------------------------------

N°	DIMENSIÓN	CRITERIO				
		1	2	3	4	5
TRATO HUMANO						
01	¿El trato del profesional de enfermería lo considera amable?					
02	¿La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue comprensible?					
03	¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia?					
04	¿Considera que el profesional de enfermería presentó interés por su recuperación?					
05	¿Considera que el profesional de enfermería presentó interés por su tratamiento?					
CAPACIDAD RESOLUTIVA						
06	¿Cuándo se presentaba un problema y le hacía de conocimiento al profesional de enfermería hubo una pronta resolución de problemas?					
07	¿El profesional de enfermería siempre le brindó un cuidado con calidez?					
08	¿El profesional de enfermería le brindó un cuidado de confianza?					
09	¿El profesional de enfermería le brindó un cuidado de respeto?					
10	¿La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento?					

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Participante:

Somos estudiantes de la Universidad Nacional del Callao de la segunda especialidad Enfermería en Cuidados Quirúrgicos, nos encontramos realizando una investigación titulada “PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRURGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA- 2023”, desarrollada por; Edith Holanda Salas y Neysa Mamani García.

Su participación en este estudio es de carácter libre y voluntario, pudiendo solicitar ser excluido de esta investigación y que sus intervenciones no sean consideradas en esta investigación sin justificación previa ni perjuicio para usted.

Si usted participa en esta investigación lo hace bajo su expreso consentimiento informado que firma y autoriza.

De igual forma, garantizamos su total confidencialidad y le aseguramos que la información proporcionada será utilizada sólo con fines académicos. Si se generara alguna controversia o molestia producto de alguna pregunta o reflexión durante su participación en las encuestas y/o entrevistas, las investigadoras responsables procurarán brindar la asistencia requerida al participante de manera amena.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Firma

ANEXO 4 BASES DE DATOS

PACIENTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.- Le hace sentir como una persona.	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3
2.- Le trata con amabilidad	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
3.- Le mira a los ojos, cuando le habla	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
4.- El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
5.- Le genera confianza	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
6.- Le llaman por su nombre	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
7.- Le muestra respeto por sus creencias y valores	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
8.- Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
9.- Respetan sus decisiones	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
10.- Respetan su intimidad	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
11.- Al acercarse, le saludan y le brindan trato amable	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12.- Le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2
13.- Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3
14.- Cuando la(o) cuidan, le facilitan el dialogo	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
15.- Explican previamente los procedimientos	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
16.- Le responde con seguridad y claridad a sus preguntas	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
17.- Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
18.- Le dedican el tiempo requerido para su atención	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
19.- Le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted lo requiere o según su situación de salud	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
20.- Le explican los cuidados, usando un tono de voz pausado	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
21.- Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
22.- Le escuchan atentamente	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
23.- Le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalización	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2

24.- Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, evacuación urinaria e intestinal)	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
25.- Le manifiesta que están pendiente de usted	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
26.- Responde oportunamente a su llamado	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
27.- Identifican sus necesidades, de tipo físico, psicológico, espiritual	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
28.- Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
29.- Le brindan un cuidado cálido y delicado	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
30.- Le ayudan a manejar su dolor físico	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31.- Le demuestras que son responsables con su atención	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
32.- Le indican que cuando usted requiere algo, le pueden llamar	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
suma primer cuestionario	96	76	72	73	70	96	74	85	86	74	75	96	79	75
MEDICION DE VARIABLE 1	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3

2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	
3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	
2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	
3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	
2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	
2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	
2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	
2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	
3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	
2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	
2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	
82	77	82	85	87	88	100	81	87	98	68	97	73	86	72	74	78	69	71	69	70	96	86	78	77	84	83	72	82	
MF	MF	MF	MF	MF	MF	PF	MF	MF	PF	MF	PF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	

45	46	47	48	49	50	5	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	6	69	70	71	72	73	74	75
----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	----	----	----	----

						1																8										
2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2		
2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2		
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2		
3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2		
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3		
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3		
2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3		
4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3		
2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2		
3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2		
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2		
2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2		
3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2		
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2		
2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2		
3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2		
2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2		
3	2	2	2	3	1	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3		

3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	3	2
3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3
3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
83	71	83	76	89	69	98	83	84	89	70	72	89	76	103	86	81	71	88	88	72	89	68	97	73	75	75	75	74	96	75
M	M	M	M	M	M	P	M	M	M	M	M	M	M	PF	M	M	M	M	M	M	M	M	P	M	M	M	M	M	M	M
F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F		F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F

75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2

4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3					
2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3				
2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3					
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2				
2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3					
2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3					
2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3				
2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3					
2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3					
2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3				
3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3				
2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3					
2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3					
2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3					
2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3					
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4				
3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3					
2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3					
75	89	96	75	87	72	88	75	83	75	96	76	86	74	9	7	82	9	8	84	82	9	9	8	7	78	88	9	7	80	83	98	80	96	81	97
M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	P	M	P	M	M	P	P	M	M	P	M	MF	PF	MF	MF	MF	MF	PF				
F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F

106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3
3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	86	96	97	96	88	96	88	96	97	97	84	90	86	96	85	96	96	86	97	96	98	97	88	96
MF	MF	MF	PF	MF	MF	MF	MF	MF	PF	PF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	PF	MF	PF	PF	MF	MF

13	13	13	13	13	13	13	13	13	14	14	14	14	14	14	14	14	14	15	15	15	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	
2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	

3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3
3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2
3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2
2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
85	81	80	77	72	72	77	96	81	77	71	72	84	76	77	97	74	75	79	97	97	78
MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	MF	PF	MF	MF	MF	PF	PF	MF

LEYENDA PF: percepción favorable, MF: medianamente favorable, D: desfavorable

BASE DE DATOS INSTRUMENTO SATISFACCION

PACIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----

1.- ¿El trato del profesional de enfermería, lo considera amable?	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
2.- ¿La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue comprensible?	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4
3.- ¿La calidad de su cuidado fue con respeto cordialidad y eficacia?	4	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
4.- ¿Considera que el profesional de enfermería presentó interés por su recuperación?	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3
5.- ¿Considera que el profesional de enfermería presentó interés por su tratamiento?	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3
6.- ¿Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento al profesional de enfermería, hubo una pronta resolución de problemas?	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7.- ¿El profesional de enfermería siempre le brindó un cuidado con calidez?	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4
8.- ¿El profesional de enfermería le brindó un cuidado de confianza?	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	2	4
9.- ¿El profesional de enfermería le brindo un cuidado de respeto?	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
10.- ¿La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para qué era el procedimiento?	1	3	2	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	2	4
SUMA cuestionario 2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
	7	9	6	7	4	0	5	9	6	0	9	9	7	2	9	0	8
BAJO/MEDIO/CAPACIDAD ALTO	M	M	M	M	M	A	M	M	M	M	M	A	M	A	A	M	A

1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5				
8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2		
4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4				
4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3			
4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3			
4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4		
3	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	
4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	

4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	
4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3		
7	5	8	9	8	6	4	7	4	8	9	5	7	0	4	7	8	6	9	9	6	3	7	8	5	8	8	4	4	8	9	8	4	7	6	
M	M	A	A	A	M	M	M	M	A	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	A	M	M	M	A	M	A	A	M	M	A	M	A	M	M	M

LEYENDA: A: alto, M:Medio, B: bajo

5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8
3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	2	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	
3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	
3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	
2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	
2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	
3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	
2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	
6	8	2	9	8	4	7	6	0	4	7	9	5	9	2	9	3	0	6	7	0	0	7	8	9	9	9	0	5	4	8	1	0	1	
M	A	M	M	A	M	M	M	A	M	M	A	M	A	M	A	M	M	M	M	B	A	M	A	A	M	A	M	M	M	A	A	A	A	M

8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	11	11	11	11	11	11	11		
7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	36	40	36	40	37	40	35	35	39	37	40	37	40	37	40	37	40
A	M	A	M	A	M	M	A	A	M	A	A	M	M	A	M	A	M	A	M	M	A	M	A	M	A	M	A	M	A	

LEYENDA: A: alto, M: Medio, B: bajo

11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	14	14	14	14	14	14	14
7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3

3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
36	38	39	40	36	40	40	39	40	40	40	40	38	40	35	38	33	30	31	31	31	35	29	35	30	37	34	32	34	31	
M	A	A	A	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	A	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	

14	14	14	15	15	15
7	8	9	0	1	2
3	3	3	4	4	2
3	2	3	3	4	4
4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	4	3
3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	3
3	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	3
32	33	33	36	40	31
M	M	M	M	A	M

LEYENDA: A: Alto, M: Medio, B: Bajo

