



# Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano

## Perception of humanized care and the level of satisfaction in hospitalized patients of Medicine and Surgery in a Peruvian hospital

Priscila Marivi Velarde Del Rio<sup>1,a</sup>

<sup>1</sup> Universidad Alas Peruanas. Lima, Perú

<sup>a</sup> Licenciada en Enfermería

### RESUMEN

**Introducción:** Durante los últimos años la calidad de atención y la satisfacción del usuario han adquirido gran importancia en los servicios de salud. **Objetivo:** Determinar la asociación entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de Medicina y Cirugía de un hospital peruano. **Materiales y Métodos:** Estudio observacional, transversal y analítico, con una muestra no probabilística de 112 pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina y Cirugía de un hospital de la Policía Nacional del Perú de Arequipa. La variable independiente fue la percepción del cuidado humanizado medida con la Escala de Percepción de comportamientos de Cuidado humanizado de Enfermería (PCHE) Clinicoountry 3ra versión, la variable dependiente fue el nivel de satisfacción medido con el instrumento SERVQUAL. El análisis estadístico se realizó usando chi cuadrado. Resultados: De 112 pacientes, 54,5% fueron varones y 41,1% tuvo entre 31 y 50 años. El 65,2% percibió un alto cuidado humanizado y el 67,9% se sintió altamente satisfecho con el cuidado de enfermería. Se halló asociación entre el nivel de satisfacción y la percepción de cuidado humanizado; así como sus dimensiones: cualidades del hacer de enfermería en los pacientes, apertura a la comunicación de las enfermeras y disposición para la atención en los pacientes ( $p < 0,001$ , todas). **Conclusión:** Se determinó que existe asociación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Regional PNP Julio Pinto Manrique.

**Palabras clave:** Atención de Enfermería, Proceso de enfermería, Satisfacción del paciente, Humanización de la atención. (Fuente: DeCS BIREME).

### ABSTRACT

**Introduction:** In recent years, the quality of care and user satisfaction have become very important in health services. **Objective:** To determine the association between the perception of humanized care and the level of satisfaction in hospitalized patients of Medicine and Surgery of a Peruvian hospital. **Methodology:** Observational, cross-sectional and analytical study, with a non-probabilistic sample of 112 patients hospitalized in the Medicine and Surgery service of a hospital of the National Police of Peru in Arequipa. The independent variable was the perception of humanized care measured with the Clinicoountry 3rd version Humanized Nursing Care Behavior Perception Scale (HNCB), the dependent variable was the level of satisfaction measured with the SERVQUAL instrument. Statistical analysis was performed using chi square. **Results:** Of 112 patients, 54.5% were male and 41.1% were between 31 and 50 years old. 65.2% perceived high humanized care and 67.9% felt highly satisfied with nursing care. An association was found between the level of satisfaction and the perception of humanized care; as well as its dimensions: qualities of nursing in patients, openness to communication of nurses and willingness to care for patients ( $p < 0.001$ , all). **Conclusion:** It was determined that there is a significant association between the perception of humanized care and the level of satisfaction in patients of the Medicine and Surgery service of the PNP Julio Pinto Manrique Regional Hospital.

**Keywords:** Nursing care, Nursing process, Perception, Patient satisfaction, Humanization of Assistance. (MeSH)

### Información del artículo

#### Fecha de recibido

23 de enero 2022

#### Fecha de aprobado

28 de marzo 2022

#### Correspondencia

Priscila Marivi Velarde Del Rio;  
[priscila.vdr@hotmail.com](mailto:priscila.vdr@hotmail.com)

#### Conflictos de interés

El autor declara no tener conflicto de interés.

#### Contribuciones de autoría

La autora participó en la génesis de la idea, diseño de proyecto, recolección e interpretación de datos, análisis de resultados y preparación del manuscrito del presente trabajo de investigación.

#### Fuente de financiamiento

Autofinanciado.

**Citar como:** Velarde Del Rio PM. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. Rev Peru Med Integrativa. 2022; 7(1):28-33.

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, la calidad de atención que se brinda al usuario ha adquirido una notable importancia en las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud. Por ende, estas instituciones han incluido modelos de calidad y estrategias con el fin de competir y liderar en este mundo globalizado. La constante mejoría y búsqueda de satisfacción del usuario al recibir el servicio es una de las preocupaciones prioritarias en las empresas e instituciones de salud. Esto se traduce a un cuidado humanizado con el fin de suplir plenamente las necesidades de los pacientes, minimizando errores y buscando el perfeccionamiento de sus procedimientos<sup>(1)</sup>.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad constituye un alto nivel de excelencia profesional con uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo y un alto grado de satisfacción para el usuario<sup>(2)</sup>. No obstante, uno de los problemas que afronta toda institución que presta asistencia a la población está relacionado con la mejoría de la calidad de sus servicios. Ante ello, la adecuada atención, la accesibilidad y disponibilidad de los servicios conllevan a evaluar la satisfacción en los usuarios. Por lo tanto, el trabajo del profesional de enfermería es el indicador idóneo que las instituciones de salud pueden encontrar, ya que enfermería está 24 horas al cuidado del paciente y por ende es el canal de comunicación entre usuarios y equipo de salud<sup>(3)</sup>.

No obstante, la atención que brinda el personal de enfermería ha cambiado con los años. Tal como lo indica García M *et al.*, durante la etapa de la salud como lucha de la enfermedad, la relación enfermera-enfermo es interferida por el avance de la tecnología, ya que aparta al personal de enfermería del contacto físico con el paciente (primera etapa histórica), además del contacto a través del habla (segunda etapa), causando un alejamiento del enfermo<sup>(4)</sup>.

Diversos estudios han encontrado que existe relación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes<sup>(5,6)</sup>. Nasheo, J. & Park J. determinaron que las rondas de enfermería intencionales fueron eficaces para mejorar la percepción de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería<sup>(7)</sup>. Ventocilla, F. encontraron que la mayoría de pacientes percibió como positiva la empatía en la relación enfermero-enfermo<sup>(8)</sup>. Por el contrario, Mejía D. & Rivera O. hallaron que el 25% de los pacientes consideraron aceptable su satisfacción del cuidado del enfermero, lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados<sup>(9)</sup>. No obstante, los estudios realizados en contextos bastante particulares como podría ser el hospital de la policía son aún escasos.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue evaluar la asociación entre la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de Medicina y Cirugía del Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú Julio Pinto Manrique en el año 2019. De esta manera se plantea medir la humanización del profesional de enfermería para la toma de decisiones oportunas que fortalezcan los servicios sanitarios policiales, mejorando la calidad de atención brindada.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Diseño y área de estudio

Estudio observacional, transversal y analítico, en un hospital policial de Arequipa, una de las ciudades más grandes del Perú, ubicada a 2328 msnm.

### Población y muestra

La población estuvo conformada por 160 pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Regional PNP Julio Pinto Manrique, en el periodo comprendido entre los meses de septiembre del 2018 y febrero del 2019. Se realizó un muestreo de tipo no probabilístico censal. Se obtuvo una muestra de 112 pacientes que fueron los que cumplieron los criterios de selección. Se incluyeron pacientes de ambos sexos, conscientes y mayores de 18 años que se encontraron hospitalizados en el servicio de Medicina y pos operados hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional PNP Julio Pinto Manrique, desde la cuarta semana de enero del 2019.

### Variables e instrumentos

La variable independiente fue la percepción del cuidado humanizado, definida como la percepción de los pacientes hospitalizados, sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería a través de tres indicadores: cualidades del hacer de enfermería, apertura a la comunicación enfermero-paciente y disposición para la atención. Para medirla se empleó el instrumento de la Escala de Percepción de comportamientos de Cuidado humanizado de Enfermería (PCHE) Clinicountry 3ra versión, con un Alfa de Cronbach de 0,96. Las categorías finales para establecer el nivel de cuidado humanizado fueron: alto, medio y bajo; considerando como puntos de corte de 98 a 128, 62 a 91 y 32 a 61; respectivamente. Asimismo, se evaluaron las dimensiones de esta variable, las cuales son percepción de las cualidades del hacer de enfermería (clasificada en siempre -27 a 28 puntos-, casi siempre -25 a 26 puntos-, a veces -20 a 24 puntos- y nunca -7 a 19 puntos-), apertura a la comunicación enfermera-paciente (clasificada en siempre -30 a 32 puntos-, casi siempre -27 a 29 puntos-, a veces -21 a 26 puntos- y nunca -8 a 20 puntos-) y disposición para la atención (clasificada en siempre -65 a 68 puntos-, casi siempre -59 a 64 puntos-, a veces -50 a 58 puntos- y nunca -17 a 49 puntos-)<sup>(10)</sup>.

La variable dependiente fue el nivel de satisfacción, definido como el grado de cumplimiento de la enfermera, respecto a las expectativas del usuario. Para medirla se utilizó la escala SERVQUAL, mediante las categorías: altamente satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho; de acuerdo al porcentaje de satisfacción mayor a 75%, entre 47 y 74% y menor del 47%, respectivamente<sup>(11)</sup>. El instrumento a utilizar para medir el nivel de satisfacción fue la escala modelo SERVQUAL, validada según RM 52-2011 del MINSA y con un Alfa de Cronbach de 0,76<sup>(12)</sup>.

Además, se midieron otras variables sociodemográficas como sexo, edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación, tipo de asegurado y grado policial del titular; mediante preguntas de la encuesta.

### Procedimientos

Se obtuvo la autorización de la ejecución del proyecto a la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas y al director del Hospital Regional PNP Julio Pinto Manriquez. Posteriormente, para recolectar los datos, la encuesta se inició mediante la aplicación del consentimiento informado a los pacientes durante algún día de su estancia hospitalaria, siempre que cumplan los criterios de selección, posteriormente se aplicaron los instrumentos validados en los pacientes del servicio de Medicina y en los pacientes post operados del servicio de Cirugía. Después de esto, los datos fueron digitados en una base de datos para su posterior análisis.

### Análisis estadístico

El procesamiento y la digitación de datos se realizó en el paquete estadístico SPSS 24. Las variables categóricas se describieron mediante frecuencia y porcentajes y se presentaron en tablas descriptivas y cuadros de doble entrada. Para el análisis bivariado de la asociación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes hospitalizados de Medicina y Cirugía, se utilizó el test estadístico Chi cuadrado. Se consideró un nivel de confianza del 95% y un valor  $p < 0,05$  para considerarlo como estadísticamente significativo.

### Aspectos éticos

La presente investigación siguió las pautas del Código de Ética del Colegio de Enfermeros del Perú. La recolección de la información fue autorizada por el director del Hospital Regional PNP Julio Pinto Manrique y se utilizó el consentimiento informado para la aprobación de la participación voluntaria de los pacientes.

## RESULTADOS

En la Tabla 1 se exponen las características demográficas de los pacientes. El 54,5% fueron varones y el 45,5% fueron mujeres; el 41,1% con una edad entre 31 y 50 años; donde la

**Tabla 1.** Distribución de frecuencias sobre las características sociodemográficas en los pacientes del estudio.

| Características sociodemográficas |            |            |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Sexo                              | Frecuencia | Porcentaje |
| Masculino                         | 61         | 54,5       |
| Femenino                          | 51         | 45,5       |
| Edad                              |            |            |
| 18-30 años                        | 16         | 14,3       |
| 31-50 años                        | 40         | 41,1       |
| 51-70 años                        | 36         | 31,1       |
| 71-90 años                        | 14         | 12,5       |
| Estado civil                      |            |            |
| Casado                            | 76         | 67,9       |
| Soltero                           | 29         | 25,9       |
| Divorciado                        | 4          | 3,6        |
| Conviviente                       | 3          | 2,7        |
| Grado de instrucción              |            |            |
| Primaria                          | 11         | 9,8        |
| Secundaria                        | 21         | 18,8       |
| Superior técnico                  | 61         | 54,5       |
| Superior universitaria            | 19         | 17,0       |
| Ocupación                         |            |            |
| Policía en actividad              | 56         | 50,0       |
| Ama de casa                       | 35         | 31,2       |
| Policía en retiro                 | 11         | 9,9        |
| Trabajador independiente          | 6          | 5,4        |
| Profesional independiente         | 3          | 2,7        |
| Estudiante                        | 1          | 0,9        |
| Tipo de asegurado                 |            |            |
| Titular                           | 72         | 64,3       |
| Cónyugue                          | 26         | 23,2       |
| Padre/Madre                       | 14         | 12,5       |
| Grado policial del titular        |            |            |
| Suboficial técnico                | 39         | 34,8       |
| Suboficial                        | 28         | 25,0       |
| Superior                          | 14         | 12,5       |
| Brigadier                         | 13         | 11,6       |
| GC en retiro                      | 13         | 11,6       |
| Mayor                             | 3          | 2,7        |
| Comandante                        | 1          | 0,9        |
| Coronel                           | 1          | 0,9        |
| Total                             | 112        | 100,0      |

ocupación de la mitad de la muestra fue policía en actividad. En la Tabla 2 se expone los resultados relacionados con la percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte de los pacientes. En la Tabla 3 se expone los resultados de la satisfacción del cuidado de enfermería.

**Tabla 2.** Distribución de frecuencias según la percepción del cuidado humanizado de enfermería en los pacientes del estudio.

| Percepción del cuidado humanizado   | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Nivel del Cuidado humanizado alto   | 73         | 65,2       |
| Nivel del Cuidado humanizado medio. | 28         | 25,0       |
| Nivel del Cuidado humanizado bajo.  | 11         | 9,8        |
| Total                               | 112        | 100,0      |

**Tabla 3.** Distribución de frecuencias según el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en los pacientes del estudio.

| Satisfacción del cuidado de enfermería | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------------|------------|------------|
| Altamente satisfecho                   | 76         | 67,9       |
| Medianamente satisfecho                | 31         | 27,7       |
| Insatisfecho                           | 5          | 4,5        |
| Total                                  | 112        | 100,0      |

Asimismo, se halló una relación significativa ( $p=0,001$ ) entre el nivel de satisfacción y las cualidades del hacer de enfermería en los pacientes, la apertura a la comunicación de las enfermeras y la disposición para la atención en los pacientes. El 35,7% de los pacientes que siempre han percibido cualidades en el quehacer de enfermería se encontraron altamente satisfechos. Del mismo modo, el 25,0% de los pacientes que a veces han percibido apertura a la comunicación se encontraron altamente satisfechos con el cuidado de enfermería recibido. Por último, el 31,3% de los pacientes que siempre han percibido disposición

para la atención se encontraron altamente satisfechos con el cuidado de enfermería recibido (Tabla 4).

La Tabla 5 nos muestra la asociación entre percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes. El 61,6% de los pacientes que siempre han percibido un alto nivel de cuidado humanizado se encuentran altamente satisfechos. Por lo tanto, existe relación significativa ( $p<0,001$ ) entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes del servicio de Medicina y Cirugía en el Hospital Regional PNP Julio Pinto Manrique.

## DISCUSIÓN

En el presente estudio se encontró relación entre las variables percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción del paciente, similar a los resultados de la investigación de Fernández M. quien concluyó que la percepción del cuidado humanizado se relaciona directamente con la satisfacción que presentan las personas que padecen enfermedades<sup>(5)</sup>. De igual manera, Aragón A. en un estudio en Juliaca, encontró correlación positiva entre la calidad del cuidado del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, pues conforme se incrementaba la calidad del cuidado, lo hacía también la satisfacción del paciente<sup>(13)</sup>. Esto se debería a la alta demanda de pacientes que en muchas ocasiones conlleva a la mecanización del personal de salud, dejando de lado la calidad de atención y observando a los pacientes como un grupo de características patológicas; esto podría provocar que la persona no se sienta satisfecha con la atención. Por

**Tabla 4.** Asociación entre nivel de satisfacción, las cualidades del hacer de enfermería, la apertura a la comunicación y la disposición para la atención en los pacientes del estudio.

|                                                     |              | Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería |                          |                      |              |
|-----------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------|
|                                                     |              | Insatisfecho                                    | Mediana-mente satisfecho | Altamente satisfecho | Total*       |
| Cualidades del hacer de enfermería en los pacientes | Nunca        | 5 (16,1%)                                       | 23 (74,1%)               | 3 (9,8%)             | 31 (27,7%)   |
|                                                     | A veces      | 0 (0,0%)                                        | 7 (22,5%)                | 24 (77,4%)           | 31 (27,7%)   |
|                                                     | Casi siempre | 0 (0,0%)                                        | 1 (10%)                  | 9 (90%)              | 10 (9,9%)    |
|                                                     | Siempre      | 0 (0,0%)                                        | 0 (0,0%)                 | 40 (100%)            | 40 (45,7%)   |
| Apertura a la comunicación de las enfermeras        | Nunca        | 5 (13,5%)                                       | 26 (70,3%)               | 6 (16,2%)            | 37 (33,0%)   |
|                                                     | A veces      | 0 (0,0%)                                        | 5 (15,2%)                | 28 (84,8%)           | 33 (29,5%)   |
|                                                     | Casi siempre | 0 (0,0%)                                        | 0 (0,0%)                 | 21 (100%)            | 21 (18,8%)   |
|                                                     | Siempre      | 0 (0,0%)                                        | 0 (0,0%)                 | 21 (100%)            | 21 (18,8%)   |
| Disposición para la atención en los pacientes       | Nunca        | 5 (11,9%)                                       | 28 (66,6%)               | 9 (21,4%)            | 42 (37,5%)   |
|                                                     | A veces      | 0 (0,0%)                                        | 3 (15%)                  | 17 (85%)             | 20 (17,9%)   |
|                                                     | Casi siempre | 0 (0,0%)                                        | 0 (0,0%)                 | 15 (100%)            | 15 (13,4%)   |
|                                                     | Siempre      | 0 (0,0%)                                        | 0 (0,0%)                 | 35 (100%)            | 35 (31,3%)   |
| Total                                               |              | 5 (4,5%)                                        | 31 (27,7%)               | 76 (67,9%)           | 112 (100,0%) |

\*Los porcentajes se muestran en relación al total de la muestra.

**Tabla 5.** Asociación entre percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en los pacientes del estudio.

|                                   |       | Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería |                         |                      | Total        |
|-----------------------------------|-------|-------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|--------------|
|                                   |       | Insatisfecho                                    | Medianamente satisfecho | Altamente satisfecho |              |
| Percepción del cuidado humanizado | Bajo  | 5 (45,4%)                                       | 6 (54,5%)               | 0 (0,0%)             | 11 (9,8%)    |
|                                   | Medio | 0 (0,0%)                                        | 21 (75%)                | 7 (25%)              | 28 (25,5%)   |
|                                   | Alto  | 0 (0,0%)                                        | 4 (5,5%)                | 69 (94,5%)           | 73 (65,2%)   |
| Total                             |       | 5 (4,5%)                                        | 31 (27,7%)              | 76 (67,9%)           | 112 (100,0%) |

p<0,001

\*Los porcentajes se muestran en relación al total de la muestra.

otro lado, si el paciente percibe un cuidado humanizado, con empatía hacia su estado general se traduciría con una mayor satisfacción por el servicio brindado en su centro hospitalario, como se observa en la presente investigación.<sup>(14)</sup>

En el presente estudio los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Regional PNP Julio Pinto Manrique fueron varones entre los 31 y 50 años, similar a los resultados de Suárez M. & Huahuasoncco G. Los autores identificaron un 60,5% del sexo masculino, siendo este predominante en el servicio de Cirugía. Respecto a la edad, no se guarda relación debido a que la edad predominante en su investigación está comprendida entre los 51 años a más<sup>(6)</sup>.

Respecto a la percepción del cuidado humanizado se halló que el 65,2% percibió un nivel del cuidado humanizado alto; mientras que el 25,0% percibió un nivel medio. Estos resultados guardan relación con la investigación de Joven Z. quien realizó un estudio en una institución de tercer nivel en Bogotá, donde se analizó la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, los pacientes quienes se encontraban en un rango de edad de 17 a 80 años, refirieron una buena percepción del cuidado humanizado destacando el valor que le otorgaron al paciente como ser pluridimensional<sup>(15)</sup>.

En relación a la satisfacción, la presente investigación determinó que el 67,9% refiere sentirse altamente satisfecho del cuidado de enfermería recibido; el 27,7% refiere sentirse medianamente satisfecho por el cuidado. Esto es similar a los presentado en el estudio de Campos L. & Huari C., porque el 82,0% presentaron un nivel de satisfacción óptima y el 18,0% un nivel de satisfacción aceptable. Por ende, ellos encontraron una relación significativa el nivel de satisfacción óptima y la calidad de atención buena<sup>(16)</sup>. Estos resultados difieren a lo encontrado en la investigación de Mejía Acuña DDS & Rivera Sefura OS, que obtuvo un porcentaje de 75% de pacientes insatisfechos que demandan mejoría en los cuidados de enfermería<sup>(9)</sup>. Esto podría explicarse por ciertas debilidades que presentaría el personal de enfermería al nivel interpersonal y empático, la

saturación del sistema que existen en algunos hospitales del Perú podría influir en que no se perciba una buena calidad de atención por intentar cubrir la demanda que en muchas ocasiones sobrepasa al personal sanitario, siendo esta una debilidad que debería ser mejorada al nivel institucional.

Por otro lado, se expone que el 35,7% de los pacientes que siempre han percibido cualidades en el quehacer de enfermería se encontraron altamente satisfechos con el cuidado de enfermería recibido, el 25,0% que a veces han percibido apertura a la comunicación se encontraron altamente satisfechos con el cuidado de enfermería. Por último, el 31,3% que siempre han percibido disposición para la atención se encontraron altamente satisfechos. Estos hallazgos, tienen concordancia con los de Ventocilla F. quién, en su estudio realizado en el Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa donde participaron 24 pacientes del área de observación, concluyó que el 66% de los pacientes percibió como positiva la empatía que existió con el profesional de enfermería, así como la comunicación, comprensión y buena relación brindada en su estadía hospitalaria<sup>(8)</sup>. Algunas variaciones en estos resultados podrían explicarse por el hecho de que algunos pacientes tienen patologías complejas o demandantes emocional y social; a raíz de ello podrían estar mayormente estresados y afrontando una nueva experiencia.

Entre las limitaciones del estudio se encuentran los sesgos de selección de la muestra, ya que se obtuvo con un muestreo no probabilístico censal; sin embargo, se trata de una muestra amplia que refleja la realidad de una de las ciudades más importantes del Perú.

## CONCLUSIÓN

En conclusión, existe asociación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes del servicio de Medicina y Cirugía. Se sugiere realizar capacitaciones sobre la importancia del cuidado humanizado en enfermería, para que mejore la atención brindada y potencialmente la satisfacción de los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarado Falcón A. Administración y mejora continua en enfermería. 1ra edición. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2012.
2. Asamblea Mundial de la Salud 55. Calidad de la atención: seguridad del paciente [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2002 [citado el 22 de enero de 2022]. Report No.: WHA55.18. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/81997>
3. Cabrero-García J, Richart-Martínez M, Reig-Ferrer A. Evaluación de la satisfacción del paciente hospitalizado: empleo de una matriz multirrasgo-multimétodo reducida. Analysis y modificación de conducta. 1993;19(65):405–18. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/24968>.
4. García Calvente M del M, Mateo Rodríguez I, Eguiguren AP. El sistema informal de cuidados en clave de desigualdad. Gac Sanit [Internet]. 2004 [citado el 15 de enero de 2022];18(4):132–9. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0213-91112004000400021&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0213-91112004000400021&lng=es&nrm=iso&tlng=es).
5. Fernández Torreblanca M del R. Relación entre la Percepción del Cuidado Humanizado y la Satisfacción de la Persona Enferma, Servicio Emergencia H.N.C.A.S.E. Arequipa – 2018. Repos Univ Católica St María- UCSM [Internet]. 2018 [citado el 17 de enero de 2022]; Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7881>.
6. Suarez Olarte MI, Huahuasoncco Vilca GY. Calidad de interrelación de la enfermera según peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicio de cirugía hospital regional Honorio Delgado, Arequipa 2017 [Tesis de grado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017 [citado el 19 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2433>.
7. Shin N, Park J. The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing Services. Asian Nurs Res. 2018;12(3):203–8. doi:10.1016/j.anr.2018.08.003
8. Ventocilla Martínez FA. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Observación del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa 2015. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2017 [citado el 18 de enero de 2022]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6302>
9. Mejía Acuña DDS, Rivera Segura OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán; 2016 [citado el 17 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/128>
10. González-Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3a versión". Aquichan [Internet]. 2015 [citado el 17 de enero de 2022];15(3). Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/4806>
11. Parasuram A, Berry L, Zeithaml V. Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument. J Retail. 1991;67(4):420–450. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/247373898\\_Refinement\\_and\\_reassessment\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_instrument/links/5559ea3d08ae6fd2d82817fa/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-instrument.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/247373898_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_instrument/links/5559ea3d08ae6fd2d82817fa/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-instrument.pdf)
12. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. No 527-2011/MINSA [Internet]. 2012 [citado el 17 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
13. Aragón Quispe AM. Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca- 2015 [Tesis de grado]. Juliaca: Universidad Peruana Unión; 2015 [citado el 16 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/114>
14. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo- Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397–403. doi:10.25176/rfmh.v20i3.3123
15. Joven ZM, Guáqueta Parada SR. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Av En Enferm [Internet]. 2019 [citado el 20 de enero de 2022];37(1):65–74. doi:10.15446/av.enferm.v37n1.65646
16. Campos Ramos L, Huari Arroyo C. Nivel de satisfacción del paciente post operado frente a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía pabellón 61 del hospital nacional Arzobispo Loayza Lima- 2014. Univ Nac San Luis Gozaga Ica [Internet]. 2014 [citado el 21 de enero de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/2748>