UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud

Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería: Cuidados Intensivos

Autor:

Katerine Luyo Guerra

Asesor:

Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario

Lima, 7 de agosto del 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO

ACADÉMICO

Yo, Sofía Dora Vivanco Hilario, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **"CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2026"** de la autora Katerine Luyo Guerra tiene un índice de similitud de 10% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 7 días del mes de agosto del año 2026.

Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario

Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería: Cuidados Intensivos

Mg. Yanela Karoly Ricalde Castillo

Dictaminador

Lima, 7 de agosto del 2026

Tabla de Contenido

Resumen 1

Planteamiento del Problema 2

Formulación del Problema 4

Objetivos de la Investigación 5

Justificación 6

Presuposición Filosófica 8

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas 9

Antecedentes de la Investigación 9

Marco Conceptual 17

Bases Teóricas 30

Definición de Términos 31

Metodología 32

Descripción del Lugar de Ejecución 32

Población y Muestra 33

Tipo y Diseño de Investigación 33

Técnica e instrumentos de Recolección de Datos 37

Proceso de Recolección de Datos 39

Procesamiento y Análisis de Datos 39

Consideraciones Éticas 39

Administración del proyecto de investigación 41

Referencias Bibliográficas 43

Apéndices 56

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Lima Este Vitarte, 2026. Metodología: Investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La población y muestra censal estarán conformadas por 62 pacientes en condición de alta de la Unidad de Cuidados Intensivos. La técnica de recolección de datos será la encuesta y se aplicarán dos cuestionarios estructurados. Para la variable cuidado humanizado de enfermería se empleará un instrumento, conformado por 30 ítems distribuidos en tres dimensiones: satisfacción de las necesidades, relación enfermera-paciente y aspectos éticos del cuidado, con escala Likert de cuatro alternativas de respuesta. Para la variable satisfacción del paciente se utilizará un cuestionario, integrado por 18 ítems distribuidos en las dimensiones humana, oportuna y segura, con escala Likert de cinco alternativas. Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de cinco expertos, obteniendo un valor de V de Aiken de 1,00, y presentaron alta confiabilidad, con coeficientes alfa de Cronbach de 0,991 para el instrumento de cuidado humanizado y 0,984 para el instrumento de satisfacción del paciente.

Palabras clave: Cuidado humanizado, enfermería, satisfacción del paciente.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

El cuidado humanizado de enfermería constituye una exigencia mundial en los servicios de salud, especialmente en las Unidades de Cuidados Intensivos, donde el paciente enfrenta dolor, dependencia y riesgo vital. En este contexto, la atención no debe limitarse a procedimientos técnicos, sino integrar empatía, comunicación y respeto. Sin embargo, en Estados Unidos se evidenció que el 25 % de las UCI aún presentaba dificultades para aplicar este enfoque por sobrecarga laboral y falta de recursos (Sharieff et al., 2023). Asimismo, los hospitales que adoptaron cuidados humanizados incrementaron entre 10 % y 15 % la satisfacción del paciente Centers for Medicare & Medicaid Services, 2023). Además, Shields et al. (2023) relacionaron el menor cuidado centrado en la persona con desconfianza y baja continuidad asistencial.

En Latinoamérica, el cuidado humanizado presenta limitaciones asociadas a sistemas de salud sobrecargados, largas esperas, trato inadecuado y escaso diálogo. En ese sentido, la Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud señalaron que la falta de calidad asistencial repercute en la satisfacción del paciente. Además, en México, más del 68 % de pacientes expresó insatisfacción con el trato de enfermería; mientras que, en Argentina, cerca del 50 % de quejas se vinculó con tratos deshumanizados (Loayza, 2022). Asimismo, en Ecuador, Holguín et al. (2023) reportaron que solo el 43 % de enfermeros alcanzó un nivel alto de cuidado humanizado, situación que afecta la interacción enfermería-paciente en UCI (Guamuse & Cambizaca, 2025).

En el Perú, la humanización del cuidado continúa siendo un desafío en hospitales públicos y áreas críticas. Meneses et al. (2023) identificaron que, en el noreste peruano, solo el 43 % del personal de enfermería mostró trato humano

sobresaliente, mientras que el 57 % se ubicó entre niveles bajos y moderados. Además, el Ministerio de Salud informó que apenas el 30 % de las UCI peruanas adoptó enfoques de cuidado humanizado (Ministerio de Salud del Perú [MINSA], 2023). Asimismo, en hospitales públicos de Lima, el 60 % de pacientes exigió una atención más humana (Talledo & Valerio, 2024). De igual forma, el 45 % de pacientes en UCI manifestó no recibir trato empático, cifra que descendió a 42 % en 2023 (INS, 2022).

Por otra parte, la satisfacción del paciente representa un indicador esencial de calidad, porque permite conocer cómo se perciben el trato, la seguridad, la comunicación y la respuesta del personal sanitario. A nivel mundial, esta variable se relaciona directamente con la atención centrada en la persona. Por ello, cuando los hospitales incorporan estrategias humanizadas, la satisfacción tiende a mejorar entre 10 % y 15 % (Centers for Medicare & Medicaid Services, 2023). Sin embargo, cuando el paciente percibe menor cuidado humanizado, se incrementa la desconfianza y disminuye su disposición a retornar voluntariamente al hospital. En esa línea, Shields et al. (2023) hallaron diferencias en el seguimiento posterior al alta de 70,7 % frente a 91,7 %, evidenciando el impacto de la experiencia asistencial.

En Latinoamérica, la satisfacción del paciente se ve afectada por el trato recibido, la espera prolongada, la comunicación limitada y los entornos hospitalarios poco adecuados. En consecuencia, la insatisfacción no solo responde a fallas clínicas, sino también a experiencias percibidas como frías o despersonalizadas. Loayza (2022) evidenció que, en México, más del 68 % de pacientes estaba insatisfecho con el trato de enfermería y que, en Argentina, alrededor del 50 % de quejas se vinculaba con atención deshumanizada. Asimismo, Martínez (2021) señaló que las UCI de puertas abiertas favorecen la cooperación familiar, la tranquilidad, la comunicación y la confianza, con significancia estadística, además de incrementar la satisfacción familiar y reducir la

ansiedad.

En el Perú, la satisfacción del paciente hospitalizado muestra resultados variables. Por un lado, se reportó que el 58,7 % de pacientes manifestó insatisfacción por recibir atención inadecuada; sin embargo, también se identificó que el 84 % calificó el cuidado de enfermería como excelente, posiblemente por corresponder a un centro privado donde la calidad del servicio tiene mayor prioridad (Loayza, 2022). No obstante, en UCI la situación resulta más compleja por la tecnificación, la sobrecarga laboral, la rutina asistencial y la limitada comunicación con la familia. Además, la pérdida de valores éticos, la atención fragmentada y la escasa vinculación familiar pueden generar inseguridad e incertidumbre en el paciente crítico (Guamuse & Cambizaca, 2025).

En consecuencia, en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, durante el año 2026, surge la necesidad de analizar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente. Este servicio concentra pacientes críticos, procedimientos invasivos, alta dependencia y tensión emocional familiar; por ello, existe el riesgo de priorizar la atención técnica sobre el trato humano. Aunque existen estudios nacionales e internacionales sobre ambas variables, todavía se evidencia una brecha específica respecto a esta institución. Por lo tanto, la investigación permitirá generar evidencia local para fortalecer la práctica enfermera, mejorar la calidad asistencial y promover una atención intensiva más ética, empática, segura y centrada en la persona.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cómo influye el cuidado humanizado de enfermería en la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026?

Problemas Específicos

¿Cómo influye el cuidado humanizado en su dimensión satisfacción de necesidades para la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026?

¿Cómo influye el cuidado humanizado en su dimensión relación enfermera paciente para la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026?

¿Cómo influye el cuidado humanizado en su dimensión aspectos éticos del cuidado para la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar si el cuidado humanizado de enfermería influye en la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.

Objetivos Específicos

Determinar si el cuidado humanizado en su dimensión satisfacción de necesidades influye en la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.

Determinar si el cuidado humanizado en su dimensión relación enfermera paciente influye en la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026

Determinar si el cuidado humanizado en su dimensión aspectos éticos del cuidado influye en la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.

Justificación

Justificación Teórica

Esta investigación se justifica teóricamente por el impacto positivo que puede evidenciarse en la satisfacción de los pacientes que se encuentran en UCI del hospital bajo estudio, mediante la descripción de teorías y conceptos relacionados con una adecuada calidad de atención. Bajo este enfoque centrado en la persona, se buscará establecer asociaciones entre el cuidado basado en la empatía, el respeto y la comunicación, promoviendo experiencias de atención que redunden en la plena satisfacción del paciente en UCI. Por otro lado, facilitará la comprensión significativa de la percepción del paciente respecto al cuidado humanizado recibido del personal de enfermería, así como la interpretación de esta práctica dentro de la Unidad de Cuidados Intensivos.

Justificación Metodológica

La investigación se llevará a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, bajo diseño no experimental con corte transversal, definiendo un nivel descriptivo-correlacional. Los instrumentos empleados son válidos y confiables, asegurando así la veracidad de los resultados obtenidos, atendiendo a autores como (Arias & Covinos, 2021; Ato et al., 2013), entre otros.

Con respecto a los instrumentos para la recolección de datos, se estructura un primer cuestionario relacionado con la variable 1, que será aplicado mediante una encuesta y fue desarrollado previamente por Rivera et al. (2018), denominado “Lista de cotejo: Cuidado Humanizado de Enfermería". Para ello, se ajustará la escala de medición para ser aplicada al entorno particular de este trabajo. Se acota que, en opinión del autor, en la versión original fue empleada una percepción dicotómica, en esta nueva, se requiere profundizar de los hallazgos encontrados, lo cual se debe llevar a cabo a

través de escala Likert (Nunca=; Algunas veces=2; Casi siempre=3; Siempre=4), para la evaluación de la frecuencia para la práctica de esta clase de cuidado con respecto a cada indicador de modo individual. El mismo estará compuesto por 30 ítems que darán valor a los niveles presentes en el cuidado humanizado, mediante el uso de percentiles, como "Inadecuado=P25; Regular=P50; Adecuado=P75".

En el caso del segundo cuestionario, correspondiente a la variable dos, tendrá su base en López (2017), quien llegó a desarrollar un instrumento con el cual midió la satisfacción de los pacientes atendidos en esa institución de salud, adaptándolo a la realidad del país peruano. El mismo se compuso por 18 interrogantes distribuidas en tres dimensiones: humana (seis ítems), la oportuna (seis ítems) y la segura (seis ítems). Para su medición fueron planteados 3 niveles "satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho".

Se destaca, como aspecto relevante, que para cada una de las etapas que conlleven a la implementación de la información, serán llevados a cabo procedimientos tanto metodológicos como tecnológicos, que se corresponden con lo exigido por la Universidad Peruana Unión, todo lo cual permitirá una rigurosidad científica en cada una de las fases del trabajo. Aunado a esto, ha de servir como antecedente para sustentar investigaciones similares en el futuro.

Justificación Práctica y Social

En lo práctico, los resultados proporcionados por el estudio constituirán evidencia científica de la realidad que sucede en este Hospital Nacional de Lima, con respecto al cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente, lo que permitirá identificar y comprender la realidad que atraviesan estas personas, quienes serán las principales beneficiarias. Asimismo, se convierte en un aporte para el departamento de enfermería, pues permitirá elevar los resultados a la jefatura

correspondiente para su intervención y mejora en el cuidado humanizado hacia el paciente, favoreciéndolo, ya que tendrán una percepción positiva en cuanto al trato y cuidados brindados por el personal de enfermería, beneficiando con ello la imagen institucional.

Para el caso social, los hallazgos alcanzados en esta investigación resultarán beneficiosos para el profesional de enfermería que trabaja en la Unidad de Cuidados Intensivos de este centro de salud bajo estudio, facilitando la implementación de una práctica humanizada consciente en el desarrollo de la atención del paciente y favoreciendo la identificación de la satisfacción, que se manifiesta en las expresiones de estos usuarios, una vez que sea dado de alta de la UCI. Estos logros serán comunicados a la jefa del departamento de enfermería para que implemente estrategias que proporcionen atención humanizada al paciente internado en la UCI.

Línea de Investigación

Cuidado humano y gestión del cuidado (00318).

Presuposición Filosófica

Se considera que el hombre, representa un ser biopsicosocial, interactuante en su ámbito de vida y participante como sujeto dentro de una comunidad. En tal sentido, los profesionales de la enfermería deben convertirse en actores, consejeros, administradores y maestros, que se preocupan por promover la salud y prevenir enfermedades. La enfermería prestará cuidados humanizados de manera conveniente, lo cual permitirá dar sentido a la vida de cada paciente en particular, atendiendo lo dicho en la enseñanza de Jesús (Mateo 25: 37-40): “De cierto os digo que en cuanto lo hicisteis a unos de estos mis hermanos más pequeños, a mí lo hicisteis” (Talledo & Valerio, 2024).

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Zou et al. (2023), en China, tuvieron como objetivo "explorar el efecto de la lista de verificación del tiempo de atención humanística en la calidad de enfermería de los pacientes de la UCI". Metodológicamente, realizaron una investigación de tipo retrospectivo, con diseño transversal, enfoque cuantitativo y una muestra de 115 pacientes de UCI en Estados Unidos, a quienes se aplicó una "Lista de verificación del tiempo de atención humanista auto diseñada" y un "cuestionario de satisfacción del tiempo de atención humanista de los pacientes de la UCI". Los resultados evidenciaron que la satisfacción con la atención humanística fue mayor que en el grupo control ($P < 0,05$). Se concluyó que la asociación paciente-enfermera, basada en dicha lista de verificación, potenciaría la satisfacción respecto a la atención de enfermería.

Sánchez y Quenorán (2023), en Ecuador, tuvieron como objetivo "determinar las comunicaciones terapéuticas entre las enfermeras y las familias de los pacientes en UCI, fundamentado en la teoría del cuidado humanizado propuesta por Jean Watson". La metodología correspondió a una investigación de tipo mixta, con diseño de corte transversal y alcance exploratorio, con una muestra de 13 enfermeras adscritas a la UCI y 15 familias de pacientes en estado crítico; se emplearon dos cuestionarios, uno para comunicación terapéutica y otro para cuidado humanizado. Los resultados indicaron que el 53,85% del personal realizó escucha atenta con retroalimentación y el 38,46% mostró actitud de ayuda-confianza. Se concluyó que la comunicación terapéutica es fundamental para un cuidado de calidad en contextos críticos.

Khan et al. (2021), en Estados Unidos, tuvieron como objetivo "evaluar retrospectivamente la satisfacción con la atención y la participación en la toma de

decisiones de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)". La metodología correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, de corte retrospectivo, cuya muestra estuvo conformada por 1322 familiares, a quienes se aplicó el cuestionario "Unidad de Cuidados Intensivos – FSICU" para evaluar la satisfacción general, con la atención y con la toma de decisiones, en una escala de mala (0) a excelente (100). Los resultados mostraron puntuaciones medias altas en satisfacción general (90,26%), con la atención (93,06%) y con la toma de decisiones (89,71%). Se concluyó que los familiares reportaron niveles bastante altos de satisfacción durante la investigación.

Arofiati y Apriliyanti (2021), en Macedonia, tuvo como objetivo "identificar el nivel de satisfacción de la familia en los servicios de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)". La metodología correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo-explicativo y una muestra de 30 pacientes encontrados en UCI; como instrumento se empleó un cuestionario para medir el nivel de satisfacción familiar. Los resultados evidenciaron que el 50% se encontraba satisfecho y el otro 50% muy satisfecho con el servicio de enfermería, destacando la dimensión de tangibilidad con 66,3%. Se concluyó que la totalidad de los encuestados se sentía satisfecha con el servicio de enfermería en UCI, con tendencia a que el personal de enfermería mantenga dicho nivel.

Naef et al. (2021), en Estados Unidos, tuvieron como objetivo "examinar el efecto de una intervención de apoyo familiar dirigida por enfermeras de práctica avanzada sobre la satisfacción, el bienestar y la angustia psicológica de los miembros de la familia". La metodología correspondió a una investigación cuasiexperimental, utilizando la "Encuesta de satisfacción familiar en UCI-24", la "Escala de ansiedad y depresión hospitalaria" y la "Escala de impacto de eventos revisada-6", además de 19

entrevistas posteriores al alta. Los resultados mostraron incremento en la satisfacción familiar (diferencial de 5,544; IC 95%: -0,11 a 11,20) y mayor distrés psicológico con depresión estadísticamente significativa. Se concluyó que las intervenciones de enfermería mejoran la satisfacción y reducen los malestares psicológicos.

Antecedentes Nacionales

Carpio (2022), en Moquegua tuvo como objetivo "establecer los cuidados humanizados de las enfermeras frente al grado de dependencia según la percepción familiar en pacientes en UCI". La metodología correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo relacional, con diseño no experimental y corte transversal; los datos se recogieron mediante encuesta y entrevista estructurada, con validez y confiabilidad. Los resultados mostraron que el cuidado humanizado fue percibido como regular en 90,12% y malo en 9,88%; además, el cuidado regular fue mayor en pacientes con mediana dependencia (34,25%) y menor percepción en pacientes con compleja dependencia (75%). Se concluyó que, a mayor complejidad, menor es la percepción del cuidado, con relación inversa significativa (p=0,042).

Alfaro y Cárdenas (2022), en Chupaca tuvieron como objetivo "determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Pedro Sánchez Meza, Chupaca, 2021". La metodología correspondió a una investigación de tipo no especificado en la fuente, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo y una población de 90 pacientes hospitalizados; se emplearon dos instrumentos para medir niveles de atención humanizada y satisfacción del paciente, conformados por 18 interrogantes cada uno. Los resultados mostraron que el 42,3% percibió una atención humanizada en nivel de rutina y el 31,1% reportó satisfacción por el trato recibido. Se concluyó que existió una correlación significativa entre ambas variables (Sig. = .000 < 0.05), rechazándose la hipótesis nula.

Ríos e Idrogo (2021), en Tarapoto, tuvieron como objetivo “determinar la relación del cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes”. La metodología correspondió a una investigación de tipo correlacional, con diseño no consignado en la fuente, enfoque cuantitativo y una muestra de 103 pacientes en estado crítico, a quienes se aplicó la técnica de encuesta mediante dos instrumentos válidos y confiables, uno para evaluar el cuidado humanizado de enfermería y otro para cuantificar la satisfacción. Los resultados mostraron que el 56,3% percibió alta disponibilidad del personal y que el 57,3% calificó el trato humano como ligeramente alto. Se concluyó que existió relación significativa entre cuidado humanizado y satisfacción ($p < 0,016$).

Donal y Vanessa (2021), en Huacho, tuvieron como objetivo “establecer la correlación entre los niveles de satisfacción del paciente hospitalizado en la UCI y los cuidados enfermeros”. La metodología correspondió a una investigación de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no consignado en la fuente, enfoque cuantitativo y una muestra de 40 pacientes en condición crítica; se aplicaron dos cuestionarios, uno para evaluar el nivel de atención humanizada del personal de enfermería y otro para valorar la satisfacción de los pacientes hospitalizados. Los resultados revelaron que el 58,7% expresó haber recibido una atención de calidad media. Se concluyó que existe una conexión relevante entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0,893.

Flores (2024), en Chimbote, tuvo como objetivo “conocer la relación entre la calidad del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital III de Essalud Chimbote, 2022”. La metodología correspondió a una investigación de tipo descriptivo-correlacional, con diseño de corte transversal, enfoque cuantitativo y una muestra de 145 pacientes hospitalizados mayores de 18 años; se aplicó un cuestionario para medir la satisfacción y otro para evaluar la

calidad del cuidado humanizado de enfermería. Los resultados mostraron que el 93,10% percibió alta calidad del cuidado con nivel favorable de satisfacción y el 6,9% bajo grado de satisfacción. Se concluyó que existió una asociación estadísticamente alta y significativa entre ambas variables (p<0,005).

Antecedentes Regionales

Urure et al. (2025), en Ica, tuvieron como objetivo "determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y el cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos de un hospital público del Perú". La metodología correspondió a una investigación descriptiva, de diseño observacional-correlacional, enfoque cuantitativo y muestra probabilística de 241 pacientes quirúrgicos; se utilizó un cuestionario de 36 interrogantes de respuesta múltiple, con coeficientes de 0,890 para satisfacción y 0,904 para cuidado humanizado de enfermería. Los resultados mostraron que el 84,6 % estuvo satisfecho con la atención recibida y que el cuidado humanizado fue bueno en 81,3 %. Se concluyó que existe una asociación positiva moderada entre ambas variables.

Murguia de la Torre (2024), en Ica, tuvo como objetivo "determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina general de un hospital público de Lima, 2024". La metodología correspondió a una investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transeccional y alcance correlativo, con una muestra de 40 pacientes adultos de medicina general con estancia mayor a 24 horas; se aplicaron dos cuestionarios mediante encuesta. Los resultados indicaron que el 85% percibió buen cuidado humanizado y el 85,0% alto nivel de satisfacción. Se concluyó una asociación entre ambas variables (Rho=0,994; p=0,000).

Silva (2024), en Lima, tuvo como objetivo "analizar la evidencia científica del

cuidado humanizado de la enfermera en el paciente quirúrgico". La metodología correspondió a una investigación de tipo revisión bibliográfica, con diseño no consignado en la fuente, enfoque no consignado en la fuente y una muestra conformada por 20 artículos científicos de salud seleccionados según criterios de inclusión y exclusión. Los resultados resaltaron el papel y la participación primordial que cumple la enfermería quirúrgica. Se concluyó que el análisis de las evidencias científicas sobre el cuidado humanizado de enfermería en el paciente quirúrgico permitió identificar y describir la totalidad de las producciones científicas durante el transcurso del procedimiento quirúrgico.

Guevara y Saravia (2023), en Ica, tuvieron como objetivo "establecer la relación que existe entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la atención de los pacientes en el servicio de medicina del Hospital San José de Chincha, Ica 2022". La metodología correspondió a una investigación de nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y muestra de 105 pacientes; se utilizó la encuesta y dos cuestionarios para evaluar cuidado humanizado y satisfacción. Los resultados evidenciaron una asociación directa y positiva entre ambas variables; en cuidado humanizado, 27,6 % percibió nivel bajo, 47,6 % medio y 24,8 % alto, mientras en satisfacción 60,0 % mostró nivel bajo, 32,4 % medio y 7,6 % alto. Se concluyó que existe relación directa y positiva entre ambas variables.

Morales (2023), en Nuevo Chimbote, tuvo como objetivo "determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente COVID-19 del Hospital Eleazar Guzmán Barrón". La metodología correspondió a una investigación descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal, en una muestra de 30 pacientes con COVID-19; se aplicaron dos cuestionarios, uno sobre cuidado humanizado de enfermería y otro de

satisfacción del paciente (SERVQUAL), procesados en SPSS 26. Los resultados mostraron 73,3 % de pacientes insatisfechos y 26,7 % con poca satisfacción, sin pacientes satisfechos. Se concluyó que existió asociación significativa alta entre ambas variables (p=0.000), y menor cuidado humanizado implicó muy alto riesgo de insatisfacción (OR=31.5).

Sánchez (2023), en Bagua, tuvo como objetivo "determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de la persona cuidada en el centro quirúrgico de un hospital de Bagua entre mayo a julio del 2023". La metodología correspondió a una investigación de tipo correlacional y descriptiva, con diseño no experimental, enfoque no consignado en la fuente y una muestra de 132 pacientes, a quienes se aplicó un cuestionario validado y confiable mediante pruebas binomiales y coeficientes de 0.869 para cuidado humanizado y 0.874 para satisfacción. Los resultados revelaron nivel medio de cuidado humanizado en 54,5 % y nivel medio de satisfacción en 56,1 %. Se concluyó que ambas variables se relacionaron de forma directa y positiva (Spearman=0.736; p=0.000).

Antecedentes Locales

Núñez y Ninamango (2024), en Lima, tuvieron como objetivo "determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un Hospital Nacional de Lima". La metodología correspondió a una investigación correlacional, con diseño no experimental-transversal, enfoque cuantitativo y una población de 272 pacientes adultos hospitalizados, de la cual se obtuvo una muestra no probabilística de 160 sujetos; se utilizó el Cuestionario Caring Assessment Instrument (CARE–Q), modificado y validado por Cubas, Guerra y Parco mediante juicio de expertos y coeficiente 0,868, compuesto por 23 interrogantes con escala Likert bajo,

medio y alto. Los resultados indicaron un nivel alto de satisfacción en 85,0% y bajo en 8,8%. Se concluyó que los pacientes presentaron un nivel alto de satisfacción, tendiente a un nivel medio.

Zúñiga (2023), en una clínica privada de Lima, tuvo como objetivo "analizar la conexión existente entre la satisfacción experimentada por los pacientes y la calidad del cuidado humanizado proporcionado por los enfermeros en el departamento de Ginecología de una clínica privada en Lima durante el año 2022". La metodología correspondió a una investigación aplicada, de diseño no experimental-correlacional, enfoque cuantitativo y muestra no consignada en la fuente; se utilizó la encuesta mediante cuestionario, con coeficientes de 0.559 para satisfacción del paciente y 0.634 para cuidado humanizado. Los resultados mostraron relación entre variables, con coeficiente de Pearson de 0.264 y significancia de 0.005. Se concluyó una asociación positiva baja entre ambas variables.

Flores (2022), en una clínica privada de Lima, tuvo como objetivo "determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada de Lima, 2022". La metodología correspondió a una investigación de método hipotético-deductivo, con diseño no experimental, descriptivo-correlacional, enfoque no consignado en la fuente y una población de 108 pacientes recluidos en distintos servicios; como instrumento se utilizó un cuestionario tipo Likert. Los resultados establecieron correlación entre ambas variables ($p=0,000<0,05$), con predominio de 92,6 % en nivel satisfecho y 88 % en nivel favorable. Se concluyó que existe asociación significativa entre cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente (Rho de Spearman=0,662; $p=0,000$).

Velarde (2022), en Lima, tuvo como 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”. La metodología correspondió a una investigación observacional, de tipo transversal-analítica, con enfoque no consignado en la fuente y muestreo no probabilístico de 112 pacientes hospitalizados en las áreas de medicina y cirugía; la percepción del cuidado humanizado se midió con la Escala PCHE y la satisfacción con SERVQUAL, analizándose con Chi cuadrado. Los resultados mostraron 65,2 % de alta percepción de cuidado humanizado y 67,9 % de alta satisfacción, con $p<0,001$ en tres dimensiones. Se concluyó que existió relación significativa entre ambas variables.

Marco Conceptual

Cuidado Humanizado

Corresponde a un conjunto de prácticas y actitudes de enfermería orientadas a una visión holística centrada en los pacientes en la totalidad de las dimensiones físicas, psicológicas, espirituales y sociales, manteniendo con ello vínculos íntegros y justos que parten desde las primeras interacciones. De este modo, el acto del cuidado se convierte en un ideal moral que implica habilidades técnico-humanas, con el propósito de ofrecer cuidados específicos e individualizados, de acuerdo con los requerimientos de los pacientes y sus familiares, con lo que se garantiza que se sientan confortados y seguros. Sumado a ello, se genera bienestar y la propia satisfacción mutua de los pacientes en correspondencia con los profesionales de la salud (Guamuse & Cambizaca, 2025).

Es necesario agregar que los pacientes en estado crítico, son aquellas personas enfermas que presentan alteraciones tanto a nivel orgánico como funcional, poniendo en riesgo su vida, por lo que requieren medidas en cuanto a soporte vital de tipo especializado, aunado a una estricta monitorización y vigilancia permanente, recibiendo

tratamiento en un lugar complejo que utiliza tecnología en conjunto a intervenciones sumamente profesionales y avanzadas, tal como es el caso de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Actualmente, se reconocen avances científico-tecnológicos en el ámbito hospitalario, orientados a ofrecer una atención óptima a través de recursos humanos, tecnológicos y administrativos y de infraestructura que apoyan en la reversión de las condiciones críticas de estos pacientes, lográndose con ello incrementar la supervivencia, estancias hospitalarias más cortas y menores costes. Dentro de ese contexto, la tecnología se torna relevante al ser implementada dentro del cuidado que tiene centro en los seres humanos para lograr la eficacia relacionada con la atención de la salud (Guamuse & Cambizaca, 2025).

Dentro del campo de la enfermería, el cuidado es considerado esencial dentro de la disciplina de la salud, ya que no solo tiene implicaciones para quienes lo reciben, sino también para el personal de enfermería, que es quien lo ofrece. Se hace eco de la "Organización Mundial de la Salud (OMS)", cuando indica que la enfermería corresponde a la profesión que comprende el cuidado tanto autónomo como colaborativo de los pacientes sin importar características sociodemográficas, la familia, comunidad o grupo, si está sano o enfermo, así como a nivel de cualquier contexto. Este cuidado humanizado debe ser la esencia primordial de estos profesionales de enfermería, pues implica compromisos científicos, filosóficos, morales y éticos dentro del acompañamiento, igualmente la escucha, ofrece trato digno para que el paciente adquiera confort y pronta recuperación (Zambrano et al., 2025).

El cuidado humanizado puede definirse como un acto ejercido por un profesional de la enfermería hacia un paciente que implica un alto valor ético-profesional, actualizado y seguro, en el cual se integran 2 portentosas vertientes (conocimientos científicos y valores. Este tipo de cuidado atiende al paciente como una

unidad integral-biológica, social-psicológica-espiritual. Este debe ser gestionado por enfermería, haciéndose responsable del cuidado espiritual, que unifica la vida de estos pacientes en conjunto al estado del ser (Zambrano et al., 2025).

Dimensiones del Cuidado Humanizado.

D1 Satisfacción de las Necesidades. La temática de las necesidades humanas y su asociación directamente proporcional con la calidad de vida ha sido abordada con amplitud a través de diversas disciplinas científicas, como la economía, las ciencias sociales y la medicina, entre otras. En estos últimos años, viene siendo estudiado dicho fenómeno con enfoque primordial en el incremento de personas mayores, grupos etarios en estado vulnerable, sumado a entornos pandémicos, tal como el que se vio hace poco, para todo lo cual se hace necesario un plan de ordenamiento (Rodríguez & Carasa, 2021).

Actualmente, al mencionar la "Teoría de Necesidades Básicas de Maslow de 1943", se observa una pirámide de 5 peldaños donde se representan estas necesidades humanas. Dicha imagen, se aprecia en el contenido de variados textos en el área de psicología para exponer la temática de la motivación y de la satisfacción de necesidades. Además, es constante en la apreciación de políticos, al igual que empresarios y científicos. Entre las necesidades que la integran se observa lo secuencial, lineal y prioridades. Dentro de sus premisas, se sugiere una estructuración de tipo ascendente para gratificar las necesidades inferiores o aquellas con déficit para el avance a las superiores o llamadas de crecimiento (Méndez & Rojas, 2024).

De este modo, dicha teoría viene siendo comprendida como ascender a la gratificación, al bienestar y a la satisfacción, inclusive, muestra una connotación normativa antes que descriptiva con respecto al comportamiento del ser humano. Existen otras propuestas de enfoques relacionados con las necesidades. Dicho tiene su

inicio en que los sujetos hacen una evaluación de la propia vida, donde los elementos mayormente investigados se refieren a los afectos ya sean positivos o negativos y la respectiva satisfacción que tienen con la vida (Méndez & Rojas, 2024).

En cuanto a los indicadores para esta dimensión se tiene al apoyo físico, es conocido que a la enfermería le corresponde atender y vigilar el estado de los pacientes, lo cual está sobreentendido en su quehacer de funciones. Este cuidado o apoyo físico, es un abanico de distintas acciones que estos profesionales han de dedicar a estos enfermos, partiendo de las teorías sustentadoras de los conocimientos. En cuanto a las características de dicho cuidado, van a depender de los estados y gravedad de estas personas, sin embargo, de modo general, pueden deberse hacia una orientación de monitoreo de la salud y a asistir de manera sanitaria para los pacientes. Para el caso, este apoyo o cuidado físico de los profesionales de la enfermería, en favor de la satisfacción de necesidades del ser humano, se convierte en un procedimiento particularizado para atender a cada paciente, partiendo de valorar que apoye el razonar clínicamente y se contribuya para tomar decisiones (Lemus et al., 2021).

Seguido del apoyo emocional, este apoyo se entiende como la capacidad para la percepción de lo imperceptible, se trata de exigir a la enfermería niveles altos de sensibilidad para la interpretación de las manifestaciones de tipo verbal o no verbal de los pacientes. Implica comprender adecuadamente dichas manifestaciones para que se posibilite una identificación con cada paciente de lo que éste percibe sobre su enfermedad, su hospitalización y los tratamientos, ofreciéndole además seguridad de lo que se le ofrece en su proceso de curación. Para una manera de desarrollar un apropiado apoyo emocional en la cualidad, se requiere que la enfermería, se torne como buen oyente, que esté atento y con disposición a tocarlos y confortarlos (Braga et al., 2025).

No obstante, el hecho de no estar claramente definido lo que significa apoyo emocional, se ve reflejado en las prácticas asistenciales, lo que convierte al cuidado en instrumental que va en detrimento de los elementos psico-social-emocional que permeabilizan las relaciones enfermería-paciente. El tipo de apoyo debe entenderse como un modo de cuidado, donde su fin primordial será confortar al paciente, dándole confort, atendiéndolo con bienestar. Por consiguiente, la atención que se le ofrece ha de ser integrada, en consideración a todo lo necesario y lo complejo de la persona, arropando las dimensiones física-psicológica, asociándolas al cuidado instrumental, esto es la curación, medicación, cura, la higiene, entre otros, esto sumado al cuidado de tipo expresivo que integra lo psico-social, las relaciones y el apoyo emocional (Braga et al., 2025).

Relación Enfermera-Paciente. En cuanto a la relación terapéutica entre enfermería y paciente, se considera componente de centro para dar calidad, lo que ha hecho que presente amplios estudios en cuanto a la "Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau", la cual indica que en la vinculación enfermera(o)-paciente y el desarrollo de 3 etapas: orientación, trabajo y resolución (Defaz et al., 2025).

Sin embargo, en la UCI, tal dinámica de relaciones está influida de variados factores como la severidad de la condición que tienen los pacientes, la carga laboral de enfermería y a las dificultades de comunicación debido a la intervención médica (sedación-intubación-orotraqueal). Estas se conforman como limitaciones que tienen afectación la etapa para orientar, creando dificultad para lograr un contexto terapéutico y fase de trabajo, minimizando las capacidades de los pacientes para participación en el tratamiento. A pesar de ello, implementar estrategias que se centren en comunicarse efectivamente y que se logre empatía en estos profesionales, optimizaría el proceso de

recuperación, fortaleciendo la confianza y al mismo tiempo, mejorar las experiencias de los pacientes en UCI (Defaz et al., 2025).

Es así como la relación enfermera-paciente, se enmarca teóricamente como una unión terapéutica, con la finalidad de facilitar a la persona para reconocer su estado de salud y para que, cuando pueda, determine la vía mayormente eficaz para asumirlo. Por tanto, se hace relevante practicar profesionalmente sobre el estado emocional que el recurso de salud logre ofrecer al paciente, pues su cuidado, en variadas ocasiones tiene implicancia en la toma de decisiones que beneficia al enfermo, dado que, en ocasiones, no pudieran estar de acuerdo con lo indicado por los profesionales de la salud. Al cuidar a otro ser humano, establece una asociación en la cual, unidos, podrán superar dificultades presentes por la condición, siendo en este momento en que la enfermería pone en práctica la totalidad de sus conocimientos para beneficio de los pacientes (Sánchez & Silva, 2025).

El indicador de esta dimensión como la empatía, es considerada habilidad de tipo cognitiva e igualmente conductual. En la enfermería se está relacionada con habilidades en la comprensión, la experiencia, sentimientos del paciente ante el cuidado, así como la habilidad de la enfermería para la comunicación en el proceso de salud, la enfermedad y el respectivo cuidado. La empatía está centrada en elementos cognitivos y de conducta, permitiendo darle concepto a través de características que la liberan de interferencias que le dan objetividad. Se busca promover la comprensión de los sentimientos y las emociones de los demás, favoreciendo una percepción objetiva y racional de lo que otra persona experimenta. Este proceso contribuye al desarrollo de la empatía y fortalece la ayuda mutua y las relaciones humanas. La empatía se emplea para hacer alusión de la habilidad del otro sujeto para distinguir y entender lo que siente (Ruiz et al., 2021).

La disponibilidad para la atención, aunada a la asociación enfermera-paciente, está considerado que la calidad dentro de la atención debe atender a la perfección del proceso de cuidado, ya que esto no siempre se refleja, aun cuando exista y se disponga de avances tecnológicos con acceso fácil a la información, lo que permite adquirir y fortalecer los conocimientos, al igual que desarrollar las habilidades de la enfermería. Esta disponibilidad se encuentra centrada al crear asociaciones sólidas. que estén basadas en la confianza, una comunicación efectiva, así como en enfoques dirigidos al paciente. Implica ello que la enfermería, muestre empatía, sumo respeto y escucha activa, crear un contexto en el cual los pacientes se sientan valorados y escuchados (Ruiz et al., 2021).

Aspectos Éticos del Cuidado. Cuidar a otro ser humano tiene implicación con los valores universales, donde hay evidencia de ternura, flexibilización y hasta la generosidad. La enfermería refiere una práctica de tipo moral, ya que hay incorporación de actitudes o elementos éticos que se basan en virtudes morales que tienen reflejo en la solidaridad en conjunto con la preocupación por el bienestar de los enfermos y la responsabilidad requerida en pro de ofrecer más dignidad a la persona. No se logra la excelencia clínica, con solo mejorar la calidad técnica en los cuidados empleando recursos, en virtud de que es necesario igualmente desarrollar adecuadamente lo ético para que haya definición del carácter profesión mediante la probabilidad de ofrecer a los pacientes acompañamiento, respectiva empatía y consecuente confidencialidad, aquellos atributos definitorios de una asociación terapéutica buena y de mucha ayuda (Yáñez et al., 2021).

Se precisa entender que la enfermería ha de mostrar capacidades para el cuidado de los enfermos, cualquiera sea la condición que presenten, de modo que garantice su bienestar y la respectiva seguridad basándose en el carácter humano de su profesión la

cual debe estar centrada en los cuidados visto desde distintos enfoques (individualista, colectivismo y contexto), donde de igual manera se incluyan en el ámbito de actividades para el desarrollo que se prevén dentro de los planes del cuidado. , así, se han llevado a cabo relevantes contribuciones en el área de la enfermería, no solamente de los saberes y la preparación, también desde lo normativo, bajo lo ético y lo moral, dado que debe atender lo exigido a nivel integral demandado por dicha práctica: "Código Deontológico para la Profesión de Enfermería", adoptado primeramente en 1953 por el "Consejo Internacional de Enfermeras", siendo cada vez reafirmado de forma constante con la finalidad de estar actualizado y apegado con lo exigido en el ámbito (Morales et al., 2021).

Cualidad del hacer de la enfermera, el recurso humano de la profesión de enfermería, debe ser persona con visión incluyente y con preparación integral, atendiendo con ello la totalidad de pacientes sin que exista ninguna discriminación. Como cualidades que resultan clave en estos trabajadores, han de incluir habilidades para comunicarse, ser empáticos, estables emocionalmente, flexibles, atender los detalles con habilidad interpersonal, que incluyan cualidades éticas, incluyendo el liderazgo. Sumado a ello, se hace énfasis en la relevancia hacia un pensamiento que sea crítico, capaces de laborar en equipo y la adaptación a los cambios y uso efectivo de la tecnología (Tapia et al., 2022).

En cuanto a la priorización del cuidado, el recurso de enfermería se encuentra actualmente en capacidad de ofrecer cuidados holísticos, universales e interculturales a los pacientes, sus familiares y las propias comunidades. A tal efecto, la humanización en la asociación cuidados-servicios de salud, se convierte en responsabilidad de los profesionales de enfermería organizados desde su profesión. Priorizar los cuidados de los pacientes, se enfoca en la identificación y abordaje de los requerimientos de los enfermos, de forma sistemática, atendiendo las urgencias, lo relevante y los recursos

con que se cuenta. De ahí la importancia de que participe activamente el enfermo y su familia, al igual que utilizar información y evidencias científicas que mejoren la seguridad y la propia calidad del cuidado (Castillo et al., 2023).

Satisfacción del Paciente

Analizar los factores influyentes en la satisfacción del paciente interno en algún centro de salud, adquiere cada vez más importancia en ámbitos en los cuales las perspectivas de estos usuarios se vuelven más altas, siendo que sus sistemas para el cuidado enfrentan grandes desafíos que se vinculan con lo sostenible, equitativo y personal de la atención. Se alude a lo señalado por la "Organización Panamericana de la Salud - OPS" para el 2002, cuando establece la necesidad de garantizar y mejorar en la calidad del servicio en lo individual y colectivo, como 9na. función que resulta esencial para la salud pública, promoviendo esto que se desarrollen sistemas de evaluación de la satisfacción de los pacientes, ello como una herramienta para mejorar la calidad del cuidado (Espinoza, 2024).

De este modo, se considera la satisfacción del paciente, la respuesta actitudinal y que da un juicio de valor, con la cual los usuarios generan, luego de la atención o bien interacciones con dicho servicio. Esta satisfacción es entendida como la evaluación positiva que realiza el paciente el cuidado médico recibido, propiciando esto una adherencia con estas instituciones de salud y orientando hacia la mejora de dichos centros. Se observa así ésta, como el grado en que cumple el centro de salud con el cuidado del paciente, esto con respecto a la expectativa y percepción que los beneficiarios del servicio exponen (Espinoza, 2024).

En tal sentido, la satisfacción de los pacientes se convierte en una variable que se encuentra determinada por diversas diferencias dentro de las esperanzas del usuario y lo percibido de la atención en su salud recibida, dado que la enfermería entiende a los

pacientes de modo holístico, sin llegar a reducirlo solamente a realizarle procedimientos. De allí que los factores incidentes en la satisfacción de los pacientes pueden aumentar o disminuir su nivel de satisfacción (Moreta & Manzano, 2024).

Dimensiones de la Variable Satisfacción del Paciente.

Dimensión Humana. Atender a los pacientes implica la totalidad de aspectos que son vitales y se relacionan con el trato que de modo interpersonal se da al usuario, lo que incluye empatía verdadera, así como la comunicación tanto comprensiva como efectiva. Se hace relevante que se proporcione una atención holística, no solamente para satisfacer los requerimientos físicos, igualmente los psicológicos y emocionales de la persona que necesita el cuidado médico. Se hace suficientemente necesario y relevante pues con ello se asegura su plena satisfacción, en virtud de que apoya de modo positivo la percepción de excelencia del servicio prestado. De allí que se involucren el respeto, así como la dignidad, amabilidad y cordialidad (Xu et al., 2021).

Se aprecia que, al aplicar la atención, la enfermería afronta distintas realidades que resultan complejas para ofrecer los cuidados humanizados, lo cual produce reacciones de tipo emocional como lo son la ansiedad, en virtud de las condiciones en las que se ubican los usuarios del servicio de salud, lo que genera el requerimiento de tener a la mano oportunidades para expresar adecuadamente sus emociones en pro de una gestión efectiva de tales eventos (De Vargas-Rengifo, 2021).

Respeto, un buen trato en enfermería se basa en el respeto, la dignidad y el reconocimiento del paciente como ser único. Por ello, exige integrar conocimientos, habilidades y actitudes que permitan una atención humanizada, ética y relacional, más allá de la técnica (Dois et al., 2023).

Uno de los indicadores de esta dimensión es la amabilidad, y se refiere a la percepción del paciente o familiar sobre el trato recibido durante la atención. Este buen

trato constituye un derecho humano en salud, por lo que enfermería debe brindar cuidado oportuno, personal, eficiente, continuo y humanizado. En consecuencia, su labor autónoma y colaborativa cumple un rol esencial en la atención centrada en el paciente y en su satisfacción (Ávila et al., 2024).

En cuanto al buen trato, constituye un derecho humano inalienable y se basa en la relación enfermería-paciente, sustentada en el reconocimiento de la dignidad humana. Asimismo, la OMS lo organiza en ocho dominios: autonomía, confidencialidad, información, trato humano, atención oportuna, condiciones adecuadas, acceso a redes de apoyo social y elección del proveedor de salud, los cuales deben aplicarse durante el cuidado para fortalecer la atención de enfermería (Ávila et al., 2024).

Dimensión Oportuna. Alude a la rapidez y la eficiencia con las cuales se ofrecen los cuidados de salud, tan esencial para los pacientes en condiciones críticas, lo cual les asegura atención médica idónea y con puntualidad. Tanto la eficiencia y la celeridad dentro de los cuidados que reciben los pacientes, conllevan a consecuencias suficientemente importantes dentro de la apreciación que los usuarios poseen en relación con la excelencia y eficiencia de los servicios ofrecidos (Ferreira et al., 2023).

Esta dimensión resalta la necesidad de ofrecer un sistema de salud de calidad, donde la enfermería cumple un rol esencial en la seguridad del paciente. Por ello, la atención oportuna debe basarse en calidad, humanidad y eficiencia, reconociendo al paciente como una persona con necesidades particulares dentro de su contexto sociocultural. Asimismo, el cuidado debe ser holístico, ético y sustentado en evidencia científica, favoreciendo el bienestar y la satisfacción del paciente (Andrade et al., 2023).

Uno de los indicadores de esta dimensión es la atención personalizada, y se entiende como el gestionar el cuidado de enfermería se entiende como un ejercicio de

tipo profesional que se sustenta en su propia disciplina, la cual no es otra cosa que el cuidado, que se define como la aplicación el juicio de la profesión para planear, organizar, motivar y controlar la provisión de atención de salud oportuna, segura e integral, asegurándose con ello lo continuo en el cuidado y haga sustentación a lo interno de las políticas y líneas estratégicas del centro hospitalario (Tumbaco et al., 2021).

En cuanto a la atención inmediata, está destinada a la disposición y la habilidad del equipo sanitario para ofrecer un cuidado eficiente y oportuno que satisfagan las exigencias de los pacientes, en especial cuando se encuentran en estado crítico o extrema urgencia, es decir, en la Unidad de Cuidados Intensivos - UCI. Atenderlos inmediatamente de manera oportuna, les permite mejorar de modo significativo, las posibilidades de ser exitoso el tratamiento y con ello que el paciente alcance plena satisfacción, repercutiendo todo ello de forma positiva para recuperarse y lograr bienestar (Mostafa & El-Atawi, 2024).

En cuanto al tratamiento oportuno, hace referencia a la planificación y ejecutar la atención de salud y del tratamiento respectivo de modo oportuno y adecuado, contribuyendo con ello a la prevención de probables complicaciones, lo que incluye el mejoramiento significativo de los resultados, así como la calidad de vida cuantificada en el bienestar y la salud. Un cuidado adecuado y con prontitud, se convierte en esencial para tener éxito y recuperarse el paciente prontamente bajo cuidado crítico (Ferreira et al., 2023).

Dimensión Segura. Atender al paciente en UCI implica mantener una asistencia continua, organizada y estable durante toda su permanencia. De este modo, se garantiza un cuidado integral, se reducen errores y se fortalece la percepción de seguridad y protección del paciente (Consejo Nacional de Enfermería, 2021). La adecuada

continuidad de la atención en salud, desde los sistemas de cuidado, el nivel asistencial y la labor de enfermería, contribuye al bienestar integral del paciente y al fortalecimiento del sistema sanitario (Consejo Nacional de Enfermería, 2021).

En cuanto a los indicadores de esta dimensión se considera al procedimiento seguro, que consiste en poner en práctica tanto los protocolos como los reglamentos que aseguran que la atención y procesos, se realizan en los enfermos sin ningún tipo de peligro, otorgando alta relevancia a la seguridad de forma total. Se trata de una serie de acciones planeadas y sistematizadas, llevadas a cabo para dar garantía de procedimientos seguros a los pacientes, en el transcurso de los cuidados. Dicho proceso se diseña con el fin de disminuir riesgos, prevenir errores o la promoción de resultados que sean positivos para la salud del paciente (Labrague, 2024).

Preparación de equipos, exige verificar la presencia y el adecuado funcionamiento de todos aquellos dispositivos a nivel médico, que han de estar permanentemente dispuestos y en óptimo estado para ser utilizados, lo cual asegura que no sucedan retrasos ni problemas técnicos, en el transcurso de la atención a los enfermos, por lo que conlleva el aseguramiento de la totalidad de los materiales y equipos requeridos para que estén disponibles, funcionales y con disposición correcta para el cuidado del paciente, lo cual integra que se verifiquen los equipos de salud, preparar medicamentos, limpieza, organizar el área de trabajo y coordinar con el resto del equipo sanitario (Castillo et al., 2023).

El siguiente indicador es la seguridad física y implica salvaguardar a los pacientes en cuanto a la posibilidad de daños físicos, ya sea por caídas, fallos médicos o deficiencias dentro de la infraestructura de la unidad de salud. De esta manera, para el aseguramiento de la confianza de los pacientes dentro del sistema sanitario, se vuelve primordial garantizar la protección física, es decir, tomar medidas y acciones para la

protección, bien de los pacientes como de la enfermería ante la probabilidad de daños en lo físico o de lesiones en el transcurso del cuidado de salud. Tales medidas tienen incluido el prevenir caídas, ciertas infecciones, errores en los medicamentos, entre otros riesgos que se encuentran relacionados con el cuidado sanitario de los usuarios del servicio (Zhang et al., 2017).

Bases Teóricas

Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson.

En este sentido, un enfoque humanista de la educación en enfermería está estrechamente relacionado con la prestación de cuidados éticos, profesionales y de alta calidad (Mendoza et al., 2024).

Caicedo-Lucas et al. (2023) Centrada desde la visión humanista en cuanto al cuidado de enfermería, enfatiza en la asociación psicológica paciente-enfermera, se apoya en ser amable, comprensible, atento y la apreciación. El autor Watson afirma que implementar el cuidado humanizado no solo está limitado a satisfacer las exigencias físicas de la persona, igualmente hace enfoque en la promoción de la salud tanto emocional, como mental y la espiritual integral (Mendoza y otros, 2024)

Teoría de la Satisfacción del Paciente de Katharine Kolcaba

Corresponde a la teoría del confort, fundamentada en el supuesto de que ofrecer comodidad a los pacientes, bien en la parte física como la emocional y de ambiente, contribuye de manera importante para aumentar el grado de satisfacción en cuanto a la atención de salud que se les da. Sostiene con firmeza esta autora que, el confort se convierte en un requerimiento crucial, imprescindible en favor del bienestar de la persona y la absoluta satisfacción se encuentra de modo intrínseco, unido a un completo y adecuado cumplimiento de dicha necesidad, dentro de un contexto de cuidado y atención especializado (Ropero et al., 2022).

Definición de Términos

Calidad de Atención

Medida mediante la dimensión humana, técnica, científica y ámbito de la calidad, estableciéndose con cada, atributos o requerimientos con calidad que caracteriza la atención sanitaria (Mora-Chiriguaya & Rocafuerte, 2024).

Cuidado Humanizado de Enfermería

Tiene implicancia en las labores de interdisciplina, quien sufre continuas evaluaciones para dar garantía en la prestación de una atención con competencia y de modo integral, buscando dar soluciones a contratiempos para cada enfermo cuidado. Se requiere para ello que, la enfermería cuente con instrumentos acordes que les permita ofrecer un cuidado humanizado al paciente, planeando, organizando, coordinando y evaluando todas las acciones para dar garantía de ello (Santos & Flores, 2023).

Humanización en la Unidad de Cuidados Intensivos

Convertida en un requerimiento de la vida actual frente a la evidencia de que existen mayores y mejores resultados al evolucionar los enfermos, incremento de la satisfacción tanto del paciente como de los familiares y apoyar a la enfermería (Martínez, 2021).

Relación Enfermería-Paciente

Convertida esta asociación en alianza de tipo terapéutica, que lleva el fin de permitir que la persona enferma haga reconocimiento de su situación de salud y que se haga probable el determinar los cursos de acción mayormente eficaces que han de ser abordados (Sánchez et al., 2025).

Satisfacción del Paciente

Se asume como respuesta de carácter actitudinal y con juicio de valor, que el paciente emite después de interactuar con el cuidado de salud (Espinoza, 2024).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

Este estudio, que será ejecutado en el Hospital de Lima Este Vitarte (HLEV), se remonta a las gestiones del proyecto de Inversión Pública PIP, fortalecimiento de la atención de los servicios de emergencias y servicios especializados con el objetivo de contar con una nueva infraestructura para el Hospital de Baja Complejidad Ate Vitarte ubicado en Av. Nicolás Ayllón 5880, ante la gran demanda de la población del Distrito de Ate. Está ubicado en el distrito de Ate, provincia de Lima, departamento de Lima. Mediante Resolución Ministerial N°463-2023-MINSA, se formaliza la creación de la Unidad Ejecutora 150 Hospital de Lima Este - Vitarte del Pliego 011. Del Ministerio de Salud.

Del mismo modo, mediante Resolución Directoral N° 101-2023-DMGS-DIRIS-LE/MINSA, la Dirección de Red Integrada de Salud Lima Este asigna la Categoría III-E Hospital de Atención Especializada campo clínico Médico Quirúrgico, denominado con nombre comercial "Hospital de Lima Este - Vitarte (HLE-V)", con código registro RENIPRESS 00033381.

El Departamento de Enfermería (DE) tiene relación funcional con la Dirección General y en su estructura orgánica cuenta con la jefatura de Departamento del HLE-V; a su vez cuenta mediante asignación de funciones con 06 jefas de unidades funcionales, supervisores y coordinadores. Es considerado como núcleo central de una institución, es la unidad orgánica que depende directamente de la Dirección General, funciona como componente vital del equipo multidisciplinario en la atención del paciente, contribuyendo en el cuidado especializado de enfermería, en la promoción, prevención, recuperación, rehabilitación del paciente y su familia, aplicado con eficiencia, eficacia y oportunidad. Además, cuenta con recursos humanos competentes, enfermeras generales

y especialistas, técnicos de enfermería capacitados con amplia experiencia, comprometidos con la satisfacción del usuario.

El estudio se ejecutará en la unidad funcional de cuidados críticos adultos (UCI), esta área cuenta con 22 unidades para pacientes y el talento humano de enfermería está integrado por 62 profesionales de enfermería y 53 técnicos en enfermería.

Población y Muestra

Población

El estudio se llevará a cabo con la colaboración de 62 pacientes en condiciones de alta de la UCI del Hospital Nacional de Lima, información que fue obtenida de la jefatura de enfermería de la unidad de cuidados críticos del departamento de enfermería de la mencionada institución.

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018), una muestra censal de 62 usuarios se caracteriza por incluir al mismo tiempo el universo, la población y la muestra como unidades de investigación. Según Atmowardoyo (2018), en un muestreo censal se toma en cuenta a toda la población para su estudio.

Tipo y Diseño de Investigación

La adopción de un enfoque cuantitativo se considera más adecuado para alcanzar los objetivos del trabajo, dado que facilita la medición numérica y, en consecuencia, la comparación de las variables (Sánchez, 2019), además el estudio considera un diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal.

Será de diseño no experimental, porque no se realizará manipulación de las variables de estudio, no se aplicarán estímulos ni condiciones controladas (Arias y Covinos, 2021).

Así mismo, el estudio será de corte transversal, dado que las variables fueron medidas en un momento específico (Ato et al., 2013).

Es de tipo correlacional, ya que se evaluará el grado de asociación entre las variables, midiéndolas de forma independiente primero y luego analizando su relación (Guillen et al., 2020). Se realizarán diversas pruebas estadísticas para demostrar la correlación entre las variables.

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

Ha: Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.

Ho: No Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.

Identificación de Variables

Variable 1: Cuidado Humanizado de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente

Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Cuidado Humanizado	Según Watson (2008) el cuidado como un proceso relacional y terapéutico se concibe como un proceso dinámico y continuo de interacción significativa entre el profesional de enfermería y la persona atendida, donde la empatía, la comunicación efectiva y el respeto mutuo son fundamentales para establecer una relación terapéutica sólida y beneficiosa para ambas partes.	Está definida por la evaluación del cuidado humanizado de enfermería, el cual se desglosa en tres dimensiones. El cuestionario está desarrollado con 30 ítems y las respuestas estarán estructuradas mediante una escala Likert de 4 opciones. Permitiendo evaluar el grado de nunca, algunas veces, casi siempre, y siempre en cada dimensión. El baremo se calificará mediante percentiles (Inadecuado: ≤ P25; Regular: > P25 y < P75; Adecuado: ≥ P75)	Satisfacción de las necesidades Relación enfermera-paciente Aspectos éticos del cuidado	Apoyo físico Apoyo emocional Características de la enfermera Empatía Disponibilidad para la atención Cualidad del hacer de la enfermera Priorización al cuidado	Ordinal Nunca=1 Algunas veces =2 Casi siempre=3 Siempre=4
Variable 2: Satisfacción del paciente	Según Donabedian (1988) se puede entender que la felicidad del paciente se relaciona con la impresión personal que el paciente tiene acerca de la excelencia del tratamiento recibido, incluyendo tanto aspectos técnicos como emocionales. Se trata de comparar las expectativas del paciente con la experiencia real de los servicios de salud recibidos.	Está definida por la evaluación de la satisfacción del paciente, que se organiza en tres dimensiones. El cuestionario estará constituido por 18 ítems y las respuestas se medirán utilizando la alternativa de 1 al 5 (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, y Siempre), lo que permitirá evaluar el nivel de satisfacción de cada dimensión El baremo se calificará en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.	Humana Oportuna Segura	Respeto Amabilidad Simpatía Buen trato Comunicación Atención personalizada Atención inmediata Tratamiento oportuno Información clara, precisa y constante. Procedimiento seguro Preparación de equipos Devoción	1 = Nunca. 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre.

Técnica e instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario para la Variable 1

La técnica utilizada en este proyecto será la encuesta. El instrumento de recolección de datos desarrollado por (Rivera et al., 2018).

Para medir la variable cuidado humanizado, se empleará como base el cuestionario de Rivera et al. (2018), el cual será adaptado al contexto del presente estudio. El instrumento estará conformado por 30 ítems distribuidos en tres dimensiones: satisfacción de las necesidades, relación enfermera-paciente y aspectos éticos del cuidado. La escala de respuesta será tipo Likert con cuatro alternativas: Nunca (1), Algunas veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4). El puntaje total oscilará entre 30 y 120 puntos. La interpretación de los resultados se establecerá mediante percentiles obtenidos posterior a la aplicación del instrumento, clasificando el nivel de cuidado humanizado en inadecuado (≤ P25), regular (> P25 y < P75) y adecuado (≥ P75).

El instrumento fue validado por la autora, conformado por 30 ítems, la matriz consolidada por criterio mostró acuerdo absoluto entre los cinco jueces en los criterios de claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. En todos los criterios se obtuvo una media de 1,00, una desviación estándar de 0,00, un 100 % de acuerdo y un valor de V de Aiken igual a 1,00, lo que confirma un nivel óptimo de validez de contenido.

Para medir la consistencia interna del instrumento, se aplicó el estadístico alfa de Cronbach, tomando como base el piloto de las respuestas obtenidas de 18 casos válidos. De acuerdo con el resumen de procesamiento. Los resultados evidenciaron un alfa de Cronbach de 0,991 para los 30 ítems que conforman el instrumento. Este valor refleja un nivel de fiabilidad extremadamente alto, lo que permite afirmar que el instrumento presenta una sobresaliente consistencia interna.

Cuestionario para la Variable 2

La técnica utilizada en este proyecto será la encuesta.

El instrumento será el cuestionario que será adaptada de López (2017), por consiguiente, para medir la variable satisfacción del paciente se empleará un cuestionario estructurado de 18 ítems, distribuidos en tres dimensiones: humana, oportuna y segura, con 6 ítems para cada una. La medición se realizará mediante una escala tipo Likert de cinco alternativas de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Los resultados permitirán clasificar la satisfacción del paciente en tres niveles: insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho.

El instrumento fue validado por la autora, conformado por 18 ítems, la matriz consolidada por criterio mostró acuerdo absoluto entre los cinco jueces en los criterios de claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. En todos los criterios se obtuvo una media de 1,00, una desviación estándar de 0,00, un 100 % de acuerdo y un valor de V de Aiken igual a 1,00, lo que confirma un nivel óptimo de validez de contenido. Esta evidencia permite afirmar que el instrumento reúne condiciones técnicas satisfactorias para su aplicación en la población de estudio.

Para medir la consistencia interna del instrumento, se aplicó el estadístico alfa de Cronbach, tomando como base el piloto de las respuestas obtenidas de 18 casos válidos. De acuerdo con el resumen de procesamiento. Los resultados evidenciaron un alfa de Cronbach de 0,984 para los 18 ítems que conforman el instrumento. Este valor refleja un nivel de fiabilidad extremadamente alto, lo que permite afirmar que el instrumento presenta una sobresaliente consistencia interna.

Proceso de Recolección de Datos

Se llevará a cabo la recopilación de datos con los permisos correspondientes de la oficina de Docencia e Investigación del Hospital Nacional de Lima, por parte de la investigadora, quien coordinará con la coordinadora de enfermería de la unidad especializada para realizar las encuestas en línea mediante el Google Forms. Antes de recopilar la información, la investigadora se contactará con los usuarios participantes, les explicará la finalidad de la investigación y les solicitará la firma de su consentimiento. Se estableció como requisito obligatorio esta firma para poder continuar con el cuestionario. Una vez que los participantes del estudio logren completar al 100% el llenado de los instrumentos, la información se enviará automáticamente a la base de datos para poder ser procesada.

Procesamiento y Análisis de Datos

Se analizarán los datos de forma crítica para identificar las razones que motivaron a iniciar el estudio y evaluar las diferentes opciones para abordarlo de manera efectiva. Se empleará el software estadístico SPSS, versión 29 para procesar y analizar la información. Se llevará a cabo un análisis de la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov; según la indicación de los resultados de distribución de los ítems, se realizarán las pruebas de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación paramétrico de Pearson o el coeficiente no paramétrico rho de Spearman según la prueba de normalidad de datos.

Consideraciones Éticas

La realización de esta exhaustiva investigación será considerada teniendo en cuenta las rigurosas normas éticas establecidas en el Convenio de Helsinki, garantizando el estricto cumplimiento de los protocolos requeridos para las investigaciones propuestas por la respetable institución. Asimismo, se seguirán escrupulosamente los procedimientos y directrices emanados

por la comisión de ética del Hospital Nacional de Lima. Se garantizará de manera absoluta la privacidad y la confidencialidad de los participantes, teniendo en cuenta el consentimiento informado de forma virtual de cada individuo que forma parte de la muestra. En todo momento se priorizarán los criterios que respetan la dignidad, los derechos fundamentales y el bienestar de los participantes, tal como se establece detalladamente en el artículo cuatro de la Ley General de Salud número 26842.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	2025				2026									
	Sept.	Oct	Nov	Dic	Ene.	Feb	Mar.	Abril	Mayo	Jun.	Jul	Ago.	Sept.	Oct
Planteamiento del problema	X	X	X											
Búsqueda bibliográfica		X	X											
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes		X	X	X										
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación				X	X									
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación				X	X	X								
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo					X	X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos						X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X							
Elaboración de aspectos administrativos del estudio						X	X	X						
Elaboración del anexo							X	X						
Aprobación del proyecto								X						
Presentación al comité de ética									X					
Ejecución del estudio									X	X	X	X	X	X

Presupuesto

	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Recursos humanos			
Encuestadores	S/ 50.00	4	S/ 200.00
Bioestadísticos	S/ 400.00	1	S/ 400.00
Recursos materiales y equipos (Bienes)			
Archivadores	S/ 15.00	3	S/ 45.00
Carpetas de Cartulina	S/ 3.00	10	S/ 30.00
Papel Tamaño Carta	S/ 0.10	100	S/ 10.00
Tinta Impresora	S/ 89.00	3	S/ 267.00
USB (Porta)	S/ 5.00	3	S/ 15.00
CDs	S/ 2.00	3	S/ 6.00
Lápices	S/ 1.00	5	S/ 5.00
Gomas	S/ 4.00	2	S/ 8.00
Lapiceros	S/ 1.00	100	S/ 1000.00
Servicios			
Fotocopias	S/ 0.10	100	S/ 100.00
Anillados	S/ 10.00	5	S/ 50.00
Gastos administrativos y/o imprevistos			
Movilidad, uso de computador S/1500.00			
Total	**--**	**--**	**S/ 3636.00**

Referencias Bibliográficas

Alfaro, F., & Cardenas, M. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca, 2021.* Trabajo de grado para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería Huancayo, 2022. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12476/2/IV_FCS_504_TE_Alfaro_Cardenas_2022.pdf.

Andrade, L., Bustamante, J., Viris, S., & Noboa, C. (2023). Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. *Salud y Vida, 7*(14), s/p. https://doi.org/https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2525

Aparicio, K., & Pintado, A. (23023). La empatía: una habilidad clave en la calidad del cuidado en enfermería . *Enfermería Universitaria, 20*(1), 1-4. https://doi.org/DOI:10.22201/feno.23958421e.2023.1.1526

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. ISBN: 978-612-48444-2-3. https://hdl.handle.net/20.500.12390/2260

Arofiati, F., & Apriliyanti, P. (2021). The Family Satisfaction on Nursing Services at the Intensive Care Unit. Open Access. *Macedonian Journal of Medical Sciences* (9), 61-64. https://doi.org/https://doi.org/10.3889/OAMJMS.2021.5776

Atmowardoyo, H. (2018). Research methods in TEFL studies: Descriptive research, case study, error analysis, and R & D. Journal of Language Teaching and Research, 9(4), 732–739. https://doi.org/10.17507/jltr.0904.10

Ato, M., López-García, J. J., & Benavente, A. (2013). A classification system for research designs in psychology. Anales de Psicología, 29(3), 1038–1059. https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511

Ávila, A., Picazo, A., González, G., Alcántar, L., García, M., & Silvia, M. (2024). Percepción del trato digno de enfermería po pacientes de un hospital público de Michoacán. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8*(1), s/p. https://doi.org/https_//doi.org/10.67811/el_rem.v8i1

Braga, M., Coimbra, V., Ribeiro, Piexak, D., Backes, D., & Borges, A. (2025). Apoyo emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados. *Evidentia , 9*(40), s/p. https://doi.org/https://www.index-f.com/evidentia/n40/ev7822.php

Cabrera, J., & Pérez, J. (2024). Evaluación de la carga de trabajo de enfermería en UCI . *Revista Cuatrimestral Conecta Libertad, 8*(4), 1-9. https://doi.org/https://puceinvestiga.puce.edu.ec/es/publications/evaluaci%C3%B3n-de-la-carga-de-trabajo-de-enfermer%C3%ADa-en-uci-usando-tis

Carpio, J. (2022). El cuidado humanizado de enfermería frente al grado de dependencia según la percepción familiar en pacientes en unidades de cuidados intensivos. Investigación E Innovación. *Revista Científica de Enfermería, 2*(3), 12-21. https://doi.org/https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1607

Castillo, L., Delgado, G., Briones, B., & Santana, M. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida, 7*(13), s/p. /https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.24

Centers for Medicare & Medicaid Services. (2023). Hospital CAHPS (HCAHPS). https://www.cms.gov/data-research/research/consumer-assessment-healthcare-providers-systems/hospital-cahps-hcahps

Consejo Nacional de Enfermería. (2021). *Marco de competencias de las/os enfermeras/os en el ámbito de la continuidad asistencial o enlace en la atención al paciente con problemas de salud crónicos.* Instituto Español de Investigación enfermera y Consejo General de Enfermería de España. https://www.consejogeneralenfermeria.org/profesion/guias-clinicas/send/70-competencias-enfermeras/1523-competencias-ambito-de-continuidad-asistencial-o-enlace-en-la-atencion-al-paciente-cronico-15-07-202

De Vargas Rengifo, Y. (2021). Las emociones en enfermería: Una mirada desde el cuidado humano . *Revendecyt*(52). https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2021/11/Ed.52146-161-Rengifo-Yuli.pdf

Defaz, M., Paucar, M., Jiménez, N., Díaz, M., & Andino, X. (2025). Relación enfermera-paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos. Una revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9*(2), s/p. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i

Díaz, M., & Guerra, C. (2024). Humanización del cuidado: Una mirada desde las teorías de enfermería . *Salud, Arte y Cuidado. Revista Venezolana de Enfermería y Ciencias de la Salud , 17*(2), 115-118. https://zenodo.org/records/13208024

Dois, Á., Bravo, P., & Martínez, A. (2023). El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Index de Enfermería, 31*(4), s/p. https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm20225169

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? JAMA, 260(12), 1743–1748. https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743

Donal, C., & Vanessa, C. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FacSalud–UNEMI., 4*(7), 11-22. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8277771

Espinoza, M. (2024). Factores determinantes de la satisfacción del usuario en centros de salud: Rol de la calidad del servicio. *REDIELUZ, 14*(2), 41-47. https://produccioncientificaluz.org/index.php/redieluz/article/view/43158/50665

Ferreira, D., Vieira, I., Pedro, M., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometri. *Analysis. Healthcare (Basel, Switzerland) , 11*(5), 639. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare11050639

Flores Romo, A. G., Laura Berenice , Z. M., Araujo Espino, R., Reveles Caldera, E., Trejo Ortíz , P. M., & Calderon Ibarra , A. (2024). Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de Enfermería. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(6), 8859-8869. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9836

Flores, M. (2024). *Calidad del cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital III de ESSASALUD Chimbote, 2022.* Tesis para optar el grado Académico de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/16501.

Flores, M. L. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfaccion del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada Lima, 2022.* Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería 2022.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7bcdaf1b-e13a-4d86-b210-f9b94f021ee2/content.

Guamuse, M., & Cambizaca, G. (2025). Cuidado humanizado de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9*(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16670

Guevara, M., & Saravia, N. (2023). *Cuidado humanizado y satisfacción de la atención de los pacientes en el Hospital San José de Chincha. ICA, 2022.* Tesis desarrollada para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2551/3/GUEVARA%20TASAYCO%20MAGALY%20-%20SARAVIA%20HUAMAN%20NERY%20ESTHER.pdf. .

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill

Holguín Macias, M. Ángel, Encalada Bueno, P. F., & Bermeo Farez, F. C. (2023). Percepción del Cuidado Humanizado del Personal de Enfermería en Cuidados Intermedios. Hospital General de Macas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(6), 1552-1570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8792

Instituto Nacional de Salud - "INS". (2022). *Encuesta nacional sobre la satisfacción del paciente en UCI. Lima – Perú.* INSN. https://portal.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/pdm/Informe%20de%20Postulación%20Humanizando%20la%20Atención%20en%20UCI%2018-04-2016.pdf

Jiménez, M., Forero, V., & Sánchez, L. (2023). Atención humanizada en cuidado crítico: Fundamentos técnico-científicos, de profesionalismo y bioéticos. *Movimiento Científico,*

17(1), 55-65.

/https://revmovimientocientifico.ibero.edu.co/index.php/Rmcientifico/article/view/27

Julca, M., & Guzmán, M. (2024). Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022 . *Apuntes de bioética, 7*(1), 86. https://doi.org/10.35383/apuntes.v7i1.10

Khan, S., Digby, R., Giordano, N., Hade, S., & Bucknall. (2021). A 6-y retrospective cohort study of family satisfaction with critical care and decision-making in an Australian intensive care unit . *Australian Critical Care, 35*(3), 64-272. https://doi.org/10.1016/j.aucc.2021.05.009

Labrague, L. (2024). Nurses' adherence to patient safety protocols and its relationship with adverse patient events. *Journal of Nursing Scholarship, 56*(2), 282-290. https://doi.org/DOI: 10.1111/jnu.12942

Lemus, E., Hernández, R., Izquierdo, E., Espinosa, A., & Señán, N. (2021). Revista Cubana de Enfermería. *37*(3), s/p. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000300014

Loayza, S. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital San Juan de Dios, Pisco, 2022.* Trabajo de académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos. Universidad Privada Norbert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d5d12369-db69-db69.

Martínez Zubieta, R. (2021). Humanización en la Unidad de Cuidados Intensivos. Med Crit, 35(3), 144–147. https://doi.org/10.35366/100003

Méndez, A., & Rojas, M. (2024). Cambio en la jerarquía de necesidades básicas de Maslow: evidencia desde el estudio del bienestar subjetivo en México. *Anales de Psicología , 40*(1), s/p. https://dx.doi.org/10.6018/analesps.511101

Mendoza, Y., Castillo, M., Herrera, M., Pillajo, S., & Villao, M. (2024). Omisión del cuidado de Enfermería y la teoría de Jean Watson: Una revisión sistemática. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR", 7*(14), s/p. https://doi.org/10.46296/gt.v7i14.0152

Meneses-La-Riva, M. E., Fernández-Bedoya, V. H., Suyo-Vega, J. A., Ocupa-Cabrera, H. G., Ocupa-Meneses, G. D. D., & Paredes Diaz, S. E. (2023). Perception of humanised care in hospitalised patients in a public institution in post-pandemic Lima, Peru. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 12(2), 15–22. https://doi.org/10.36941/ajis-2023-0027

Ministerio de Salud del Perú - "Minsa". (2023). *Informe sobre la situación de las UCI en Perú: 2020-2023.* Minsa. https://www.minsa.gob.pe.

Mora, A., Chiriguaya, C., & Rocafuerte, G. (2024). Gestión de la calidad de la atención en salud. Más Vita. *Revista de Ciencias de la Salud , 6*(1), s/p. https://doi.org/10.47606/acven/mv0226

Morales, A. (2023). Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del Paciente COVID-19. Hospital Eleazar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar , 7*(6), s/p. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8630pág. 249

Morales, M., Mesa, I., Ramírez, A., & Pesántez, M. (2021). Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado: Revisión sistemática. *Archivos*

Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 40(3), s/p. https://doi.org/10.5281/zenodo.5039424

Moreta, L., & Manzano, D. (2024). Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura . *Enfermería Cuidándote* (7), 166. https://doi.org/10.51326/ec.7.7604946

Mostafa, R., & El-Atawi, K. (2024). Strategies to Measure and Improve Emergency Department Performance. *A Review. Cureus, 16*(1), s/p. https://doi.org/10.7759/cureus.52879

Murguia de la Torre, C. (2024). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina general de un hospital público de Lima, 2024.* Tesis para optar al título profesional de: Licenciada en Enfermería. Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/42594/Murguia%20De%20La%20Torre%2c%20Cinthya%20Karem%20-%20Restringido.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Naef, R., Von, S., Petry, H., Ernst, J., & Massarotto, P. (2021). Impact of a nurse-led family support intervention on family members' satisfaction with intensive care and psychological wellbeing: A mixed-methods evaluation. *Australian critical care: , 34*(6), 594-603. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33637427/

Navarrete, E., Salvatierra, R., Pioncek, M., & Pin, B. (2023). El cuidado humanizado basado en valores. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 7*(4), 29-37. https://doi.org/DOI:10.26820/recimundo/7.(4).oct.2023.29-37

Núñez, A., & Ninamango, T. (2024). *Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía en un hospital de Lima 2022.* Tesis para optar por el título de profesional de Licenciada en enfermería. Universidad Cayetano Heredia.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15632/Satisfaccion_NunezAlgalobo_Alessandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud . (21 de octubre de 2023). *Cumbre Latinoamericana y del Caribe de la Fuerza de Trabajo de Enfermería 2023 "por primera vez en Paraguay".* Obtenido de https://www.paho.org/es/noticias/21-10-2023-cum

Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (21 de octubre de 2023). *Cumbre Latinoamericana y del Caribe de la Fuerza de Trabajo de Enfermería 2023 "por primera vez en Paraguay".* Obtenido de OPS: https://www.paho.org/es/noticias/21-10-2023-cumbre-latinoamericana-caribe-fuerza-trabajo-enfermeria-2023-por-primera-vez

Pereira, D., S. K., Eleanor, W., Thorne, A., & Philip, E. (2018). Continuity of care with doctors—a matter of life and death? A systematic review of continuity of care and mortality. *BMJ Open*(8), a/o. https://bmjopen.bmj.com/content/8/6/e021161.citation-tools

Ríos, J., & Idrogo, M. (2021). *Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto.* Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Enfermería. Universidad Nacional de San Martín–Tarapoto. https://repositorio.unsm.edu.pe/item/77a94374-8f8e-4199-9b8f-7187cc596d5d.

Rodríguez, C., & Carasa, R. (2021). Satisfacción de necesidades humanas de personas mayores durante la pandemia de la COVID-19 . *Anales en Gerontología* (13), s/p. https://doi.org/https://archivo.revistas.ucr.ac.cr/index.php/gerontologia/article/view/4971276

Romero, E. S., Chica, R. J., Quimis, M. L., & Castro, B. V. (2023). El cuidado humanizado basado en valores . *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento , 7*(4), 29-37.

Ropero, A., Maldonado, M., Cortina, N., Paternina, C., Pérez, M., & Solano, J. (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Revista Semillero de Investigación en Familia , 4*(1), s/p. https://doi.org/10.22579/27448592.872

Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. 7. (2021). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus, 5*(14), s/p. https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102–122. https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644

Sánchez, E., Ruiz, L., & Silva, J. (2025). Relación enfermero-paciente en la calidad del cuidado de un enfermo . *Conocimiento Enfermero* (27), 3-7. https://doi.org/https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/300

Sánchez, G. (2023). *Cuidado humanizado y satisfacción de la persona cuidada en el centro quirúrgico de un hospital de Bagua.* Tesis para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional. “Área del Cuidado de Enfermería-Especialista en Centro Quirúrgico”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12305.

Sánchez, K., & Quenorán, V. (2023). Therapeutic communication between the nurse and the family of the patient in critical care: a humanized approach. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 4*(s11), 1-8. https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/660/466

Santos, S., & Flores, M. (2023). El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. *Vive Revista de Salud , 6*(16), s/p. https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.209 .

Sharieff, S., Sajjal, A., Idrees, A., & Rafai, W. (2023). Patient and family satisfaction in the intensive care unit of a quaternary care center. Cureus, 15(9), e45795. https://doi.org/10.7759/cureus.45795

Shields, M. C., Hollander, M. A. G., Busch, A. B., Kantawala, Z., & Rosenthal, M. B. (2023). Patient-centered inpatient psychiatry is associated with outcomes, ownership, and national quality measures. Health Affairs Scholar, 1(1), 1–8. https://doi.org/10.1093/haschl/qxad01

Silva, E. (2024). *Evidencia científica del cuidado humanizado de la enfermera en el paciente quirúrgico.* Trabajo académico para optar por el título de segunda especialidad profesional en enfermería en Centro Quirúrgico Especializado. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/20.500.12866/15292/1/Evidencia_SilvaSulca_Evelyn.pdf.

Talledo, J., & Valerio, R. (2024). *Cuidado humanizado y satisfacción de los familiareas de pacientes neurocríticos de la Unidad de Cuidado Intensivos de un hospital de Huancayo, 2024.* Trabajo Académico Presentado para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Neurología y Neurocirugía. Universidad Peruana Unión.

https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/904ffb43-c57d-44e9-97c6-cc1b3318346c/co.

Tapia, M., Chávez, F., Guaranguay, H., & Sánchez, L. (2022). Competencias del profesional de enfermería y perfil de egreso universitario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida, 6*(12), s/p. https://doi.org/https://doi.org/10.35381/s.v.v6i12.1990.

Tumbaco, K., Tumbaco, Y., Jaime, N., & Jaime, M. (2021). Gestión del cuidado de enfermería basada en la evidencia. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, VII*(12), s/p. https://doi.org/DOI 10.35381/cm.v7i12.432

Urure, I., Pacheco, L., Llerena, K., & Berrocal, P. (2025). Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú 2024. *Enfermería Clínica*(35), s/p. https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-pdf-S1130862124000718

Velarde Del Rio, P. M. (2022). Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. Revista Peruana de Medicina Integrativa, 7(1), 28–33. https://rpmi.pe/index.php/rpmi/article/view/31

Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring* (Rev. ed.). University Press of Colorado.

Xu, X., Zhang, H., Ding, J., Liu, Y., & Zhang, J. (2021). Nursing resources and patient outcomes in intensive care units: A protocol for systematic review and meta-analysis . *Medicine , 100*(6), s/p. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33578544/

Yáñez, K., Rivas, E., & Campillay, M. (2021). Ética del cuidado y cuidado de enfermería . *Enfermería: Cuidados Humanizados , 10*(1), s/p. https://doi.org/https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124

Zambrano, J., ángel, S., Sotomayor, A., Moncada, C., Jacome, E., Feijoo, F., . . . Campoverde, M. (2025). *Cuidado humanizado. La esencia de la enfermería.* Mawil Publicaciones de Ecuador. https://mawil.us/repositorio/index.php/academico/catalog/view/146/183/270

Zhang, L., Wang, A., Xie, X., Zhou, Y., Li, J., Yang, L., & Zhang, J. (2017). Workplace violence against nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies, 72*, 8-14. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.04.002

Zou, D., Xiong, J., & Huang, S. &. (2023). Application Effect of Humanistic Care Time Checklist on Nursing Quality of ICU Patients. Iranian . *Journal of Public Health* (52), 741-746. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10404327/

Zúñiga, F. (2023). *Muñoz La satisfacción del paciente y el cuidado humanizado que brindan los enfermeros en el área de ginecología en una clínica privada – Lima – 2022.* Tesis para optar al título profesional de: Licenciada en Enfermería. Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35592/Zuñiga%20Muñoz%20Franci%20Fiorela-Restringido.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Apéndices

APENDICE A. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA

Estimado colaborador: La información que nos facilite permitirá conocer el nivel del Cuidado humanizado que se practica en esta institución; la información facilitada es anónima y será de gran utilidad para el logro de los objetivos propuestos en la presente investigación por ello necesitamos que responda a todos y cada uno de los ítems con sinceridad marcando con una X la opción que mejor recoge tu valoración.

Datos personales:

Género **:** [ ] Femenino [ ] Masculino

Edad **:** [ ] 18 a 29 años; [ ] 30 a 44 años; [ ] 45 a 59 años; [ ] 60 años a más

Estado civil **:**[ ] Soltero(a); [ ] Casado(a); [ ] Conviviente; [ ] Separado(a), [ ] Divorciado(a); [ ] Viudo(a)

Grado de instrucción: [ ] Sin instrucción; [ ] Primaria completa; [ ] Secundaria completa; [ ] Técnico; [ ] Universitario; [ ] Posgrado

Escala de valoración

(1)	(2)	(3)	(4)
Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

CUIDADO HUMANIZADO	1	2	3	4
Dimensión 1: Satisfacción de las necesidades				

CUIDADO HUMANIZADO	1	2	3	4
El personal de enfermería atendió oportunamente mis necesidades básicas.				
El personal de enfermería me ayudó cuando necesité movilizarme o acomodarme.				
El personal de enfermería se preocupó por mi comodidad física durante la atención.				
El personal de enfermería actuó para aliviar mis molestias cuando las manifesté.				
El personal de enfermería procuró mantener mi higiene y bienestar físico durante la atención.				
El personal de enfermería me brindó tranquilidad cuando me sentí preocupado(a).				
El personal de enfermería escuchó con atención lo que sentía respecto a mi salud.				
El personal de enfermería me trató con amabilidad en momentos de malestar emocional.				
El personal de enfermería me hizo sentir acompañado(a) durante la atención.				
El personal de enfermería mostró interés por mi estado emocional además de mi estado físico.				
Dimensión 2: Relación enfermera-paciente				
El personal de enfermería se dirigió a mí con respeto.				
El personal de enfermería demostró seguridad al realizar los procedimientos.				
El personal de enfermería mantuvo una actitud cordial durante mi atención.				
El personal de enfermería comprendió mis necesidades particulares como paciente.				
El personal de enfermería tomó en cuenta mis preocupaciones antes de atenderme.				
El personal de enfermería me hizo sentir que mi situación era importante.				
El personal de enfermería acudió cuando solicité ayuda.				
El personal de enfermería me dedicó el tiempo necesario durante la atención.				
El personal de enfermería respondió mis dudas con disposición.				
El personal de enfermería estuvo disponible cuando necesité orientación o apoyo.				

CUIDADO HUMANIZADO	1	2	3	4
Dimensión 3: Aspectos éticos del cuidado				
El personal de enfermería realizó los procedimientos con cuidado y delicadeza.				
El personal de enfermería me explicó lo que iba a realizar antes de cada procedimiento.				
El personal de enfermería protegió mi privacidad durante la atención.				
El personal de enfermería respetó mis decisiones o preferencias relacionadas con mi cuidado.				
El personal de enfermería actuó con responsabilidad en cada procedimiento realizado.				
El personal de enfermería atendió mis necesidades sin retrasos injustificados.				
El personal de enfermería mostró interés genuino por mi bienestar.				
Sentí que mi cuidado fue importante para el personal de enfermería.				
El personal de enfermería atendió primero mis necesidades más urgentes.				
El personal de enfermería mantuvo seguimiento durante toda mi atención.				

Instrumento 2: CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Responda considerando la siguiente escala de valoración.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CUIDADO HUMANIZADO	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Humana					
El personal de salud me trató con respeto durante la atención.					
El personal de salud fue amable conmigo en todo momento.					
Recibí un trato cordial y considerado durante mi permanencia en el servicio.					
El personal de salud me explicó de manera comprensible lo relacionado con mi atención.					

CUIDADO HUMANIZADO	1	2	3	4	5
Sentí que mi atención fue personalizada según mis necesidades.					
El personal de salud mostró interés por lo que yo sentía y necesitaba.					
Dimensión 2: Oportuna					
Fui atendido(a) en el momento en que lo necesité.					
El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado.					
El tratamiento o cuidado que necesité se realizó sin demoras innecesarias.					
Cuando solicité ayuda, el personal respondió con rapidez.					
La información que recibí sobre mi atención fue clara y oportuna.					
El personal estuvo disponible cuando requerí orientación o apoyo.					
Dimensión 3: Segura					
Los procedimientos realizados me transmitieron seguridad y confianza.					
Observé que el personal preparó adecuadamente los materiales o equipos antes de atenderme.					
Percibí que mi atención se realizó con cuidado y responsabilidad.					
Durante la atención, sentí que se protegió mi seguridad física.					
El personal mostró dominio y seguridad al realizar los procedimientos.					
Considero que la atención recibida redujo riesgos o errores durante mi cuidado.					

APENDICE B. Validez de los instrumentos

B.1. Formatos de validación por jueces expertos

Lima, 20 de marzo de 2026

Estimado (a):

Mg. Li Parra Isabel Lorena

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZA para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Especialista en Cuidados Intensivos adulto. El instrumento que lleva por título: **"Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional de Lima, 2026".**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuación contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerimientos para optar el grado de Especialista en Cuidados Intensivos en el adulto.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

Katerine Luyo Guerra

Enfermera

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad "Determinar si el cuidado humani
enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de cuidados intens
hospital nacional de Lima, 2026", quienes constituyen la muestra en estudio de la va
de la encuesta titulado: **Cuestionario para medir el cuidado Humanizado, el**
posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems pr
a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a:
humanizado de enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de c
intensivos del hospital nacional de Lima, 2026. Para ello deberá asignar una valora
ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio
observaciones hubiera.

Juez N°: 1

Fecha actual: 20 de Marzo 2026

Nombres y Apellidos del Juez: *Mg Li Parra Isabel Lorena*

Institución donde labora: "Hospital De Lima Este Vitarte" Ate

Años de experiencia profesional o científica: 18 años

Isabel Lorena Li Parra
LIC. EN ENFERMERIA
CEP: 52452
RNE: 12841 - RNE: 1185

FIRMA DE LA VALIDADORA

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura de INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 **NO (X)** 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 **NO (X)** 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenec en el constructo?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

Fecha: 27 de marzo del 2026

Valido por:

Isabel Lorena Li Parra
LIC. EN ENFERMERIA
CEP: 52478
RUC: 10414 - DNI: 4305

FIRMA DE LA VALIDADORA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visió comprensiva del asunto que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían dat también similares?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguno

¿Qué preguntas se podrían eliminar?
Ninguno

Fecha: 27 de marzo d

Valido por:

Isabel Lorena Li Parra
LIC. EN ENFERMERIA
CEP: 52478
RUC: 10414 - DNI: 4305

FIRMA DE LA VALIDADORA

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTONARIO PARA MEDIR EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENF

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL E

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Domi dé Constr
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
I. Satisfacción de las necesidades	1	El personal de enfermería atendió oportunamente mis necesidades básicas. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	2	El personal de enfermería me ayudó cuando necesité inovilizarme o acomodarme: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	3	El personal de enfermería se preocupó por mi comodidad física durante la atención: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	4	El personal de enfermería actuó para aliviar mis molestias cuando las manifesté: (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X

		(3) Casi Siempre (4) Siempre								
	5	**El personal de enfermería procuró mantener mi higiene y bienestar físico durante la atención:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	6	**El personal de enfermería me brindó tranquilidad cuando me sentí preocupado(a):** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	7	**El personal de enfermería escuchó con atención lo que sentía respecto a mi salud:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	8	**El personal de enfermería me trató con amabilidad en momentos de malestar emocional:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	9	**El personal de enfermería me hizo sentir acompañado(a) durante la atención:**	X		X		X		X	

		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre								
	10	**El personal de enfermería mostró interés por mi estado emocional además de mi estado físico:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
II. Relación enfermera paciente	11	**El personal de enfermería se dirigió a mí con respeto** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	12	**El personal de enfermería demostró seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	13	**El personal de enfermería mantuvo una actitud cordial durante mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	

	14	**El personal de enfermería comprendió mis necesidades particulares como paciente.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	15	**El personal de enfermería tomó en cuenta mis preocupaciones antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	16	**El personal de enfermería me hizo sentir que mi situación era importante.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	17	**El personal de enfermería acudió cuando solicité ayuda.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	18	**El personal de enfermería me dedicó el tiempo necesario durante la atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X	

		(3) Casi Siempre (4) Siempre								
	19	**El personal de enfermería respondió mis dudas con disposición.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	20	**El personal de enfermería estuvo disponible cuando necesité orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
III. Aspectos éticos del cuidado	21	**El personal de enfermería realizó los procedimientos con cuidado y delicadeza.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	22	**El personal de enfermería me explicó lo que iba a realizar antes de cada procedimiento.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	23	**El personal de enfermería protegió mi privacidad durante la atención.**	X		X		X		X	

		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre								
	24	**El personal de enfermería respetó mis decisiones o preferencias relacionadas con mi cuidado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	25	**El personal de enfermería actuó con responsabilidad en cada procedimiento realizado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	26	**El personal de enfermería atendió mis necesidades sin retrasos injustificados.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	27	**El personal de enfermería mostró interés genuino por mi bienestar.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	

	28	**Sentí que mi cuidado fue importante para el personal de enfermería.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	29	**El personal de enfermería atendió primero mis necesidades más urgentes.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	30	**El personal de enfermería mantuvo seguimiento durante toda mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
[2] El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la pacie
el manejo del dolor)
[3] Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto
[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del co

Fecha: 27

Valido por:

Isabel Lorena Li Parra
LIC. EN ENFERMERIA
CEP: 52438
RCE: 22864 - ANC: 5395

FIRMA DE LA VALIDADORA

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENT

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EX

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Dominio del Constructo[4]	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
I: Humana	1	**El personal de salud me trató con respeto durante la atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	2	**El personal de salud fue amable conmigo en todo momento.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	3	**Recibí un trato cordial y considerado durante mi permanencia en el servicio.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	4	**El personal de salud me explicó de manera comprensible lo relacionado con mi atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	5	**Sentí que mi atención fue personalizada según mis necesidades.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	6	**El personal de salud mostró interés por lo que yo sentía y necesitaba.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
II. Oportuna	7	**Fui atendido(a) en el momento en que lo necesité.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	8	**El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	9	**El tratamiento o cuidado que necesité se realizó sin demoras innecesarias.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	10	**Cuando solicité ayuda, el personal respondió con rapidez.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	11	**La información que recibí sobre mi atención fue clara y oportuna.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	12	**El personal estuvo disponible cuando requerí orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
III. Segura	13	**Los procedimientos realizados me transmitieron seguridad y confianza.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	14	**Observé que el personal preparó adecuadamente los materiales o equipos antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	15	**Percibí que mi atención se realizó con cuidado y responsabilidad.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	16	**Durante la atención, sentí que se protegió mi seguridad física.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	17	**El personal mostró dominio y seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	18	**Considero que la atención recibida redujo riesgos o errores durante mi cuidado.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

[2] El ítem tiene relación con el constructo

[3] Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del cons

Fecha: 27

Valido por:

Isabel Lorena Li Parra
LIC. EN ENFERMERIA
CEP: 52438
RNE: 12843 - REPE: 1385

FIRMA DE LA VALIDADORA

Lima, 20 de marzo

Estimado (a):

Dra. Margoth De La Cruz Salazar

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad d para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el Especialista en Cuidados Intensivos adulto. El instrumento que lleva por título: " **humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de cuidados i del hospital nacional de Lima, 2026".**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega form operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especi respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar d con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, a contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos iten cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los reque para optar el grado de Especialista en Cuidados Intensivos en el adulto.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

Katerine Luyo Guerra

Enfermera

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad "Determinar si el cuidado human enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de cuidados inten hospital nacional de Lima, 2026", quienes constituyen la muestra en estudio de la v de la encuesta titulado: **Cuestionario para medir el cuidado Humanizado,** el posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems pr a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **humanizado de enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de intensivos del hospital nacional de Lima, 2026**. Para ello deberá asignar una valora ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio observaciones hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 20 de marzo 2026

Nombres y Apellidos del Juez: Dra. *Margoth De La Cruz Salazar*

Institución donde labora: "Hospital De Lima Este Vitarte"

Años de experiencia profesional o científica: 30 años

Margoth J. De La Cruz Salazar
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CEP: 30507 REE: 5727 / 5998

FIMA Y SELLO DE LA JUEZ

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMEN DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructu INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 NO (X) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 NO (X) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pe en el constructo?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que s investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una v comprensiva del asunto que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían también similares?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de l informantes?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguno

¿Qué preguntas se podrían eliminar?
Ninguno

Fecha: 27 de mar

Valido por:

Maigoth J. De La Cruz Salazar
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP: 30507 REE: 5727 / 5998

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTONARIO PARA MEDIR EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENF

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL E

DIMENSIÓN	Nº	Ítems	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Domi del Constr
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
I. Satisfacción de las necesidades	1	**El personal de enfermería atendió oportunamente mis necesidades básicas.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	2	**El personal de enfermería me ayudó cuando necesité movilizarme o acomodarme:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	3	**El personal de enfermería se preocupó por mi comodidad física durante la atención:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	4	**El personal de enfermería actuó para aliviar mis molestias cuando las manifesté:** (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X
		(3) Casi Siempre (4) Siempre							
	5	**El personal de enfermería procuró mantener mi higiene y bienestar físico durante la atención:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	6	**El personal de enfermería me brindó tranquilidad cuando me sentí preocupado(a):** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	7	**El personal de enfermería escuchó con atención lo que sentía respecto a mi salud:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	8	**El personal de enfermería me trató con amabilidad en momentos de malestar emocional:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	9	**El personal de enfermería me hizo sentir acompañado(a) durante la atención:**	X		X		X		X
		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre							
	10	**El personal de enfermería mostró interés por mi estado emocional además de mi estado físico:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
II. Relación enfermera paciente	11	**El personal de enfermería se dirigió a mi con respeto** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	12	**El personal de enfermería demostró seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	13	**El personal de enfermería mantuvo una actitud cordial durante mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	14	**El personal de enfermería comprendió mis necesidades particulares como paciente.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	15	**El personal de enfermería tomó en cuenta mis preocupaciones antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	16	**El personal de enfermería me hizo sentir que mi situación era importante.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	17	**El personal de enfermería acudió cuando solicité ayuda.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	18	**El personal de enfermería me dedicó el tiempo necesario durante la atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X

		(3) Casi Siempre (4) Siempre							
	19	**El personal de enfermería respondió mis dudas con disposición.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	20	**El personal de enfermería estuvo disponible cuando necesité orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
III. Aspectos éticos del cuidado	21	**El personal de enfermería realizó los procedimientos con cuidado y delicadeza.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	22	**El personal de enfermería me explicó lo que iba a realizar antes de cada procedimiento.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	23	**El personal de enfermería protegió mi privacidad durante la atención.**	X		X		X		X

		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre							
	24	**El personal de enfermería respetó mis decisiones o preferencias relacionadas con mi cuidado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	25	**El personal de enfermería actuó con responsabilidad en cada procedimiento realizado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	26	**El personal de enfermería atendió mis necesidades sin retrasos injustificados.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	27	**El personal de enfermería mostró interés genuino por mi bienestar.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

	28	**Sentí que mi cuidado fue importante para el personal de enfermería.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	29	**El personal de enfermería atendió primero mis necesidades más urgentes.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	30	**El personal de enfermería mantuvo seguimiento durante toda mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
[2] El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente p
al manejo del dolor)
[3] Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto
[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constr

Fecha: 27 de

Valido por:

Margoth J. De La Cruz Salazar
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CEP. 30587 NEE 5727 / 5999

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIEN

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL E

DIMENSIÓN	Nº	Items	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Dominio del Constructo[4]	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
I: Humana	1	**El personal de salud me trató con respeto durante la atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	2	**El personal de salud fue amable conmigo en todo momento.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	3	**Recibí un trato cordial y considerado durante mi permanencia en el servicio.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	4	**El personal de salud me explicó de manera comprensible lo relacionado con mi atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca	X		X		X		X	

		(3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre								
	5	**Sentí que mi atención fue personalizada según mis necesidades.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	6	**El personal de salud mostró interés por lo que yo sentía y necesitaba.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
II. Oportuna	7	**Fui atendido(a) en el momento en que lo necesité.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	8	**El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	9	**El tratamiento o cuidado que necesité se realizó sin demoras innecesarias.**	X		X		X		X	

		(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre								
	10	**Cuando solicité ayuda, el personal respondió con rapidez.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	11	**La información que recibí sobre mi atención fue clara y oportuna.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	12	**El personal estuvo disponible cuando requerí orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
III. Segura	13	**Los procedimientos realizados me transmitieron seguridad y confianza.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre	X		X		X		X	

		(5) Siempre							
	14	**Observé que el personal preparó adecuadamente los materiales o equipos antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	15	**Percibí que mi atención se realizó con cuidado y responsabilidad.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	16	**Durante la atención, sentí que se protegió mi seguridad física.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	17	**El personal mostró dominio y seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	18	**Considero que la atención recibida redujo riesgos o errores durante mi cuidado.** (1) Nunca	X		X		X		X

Lima, 20 de marzo d

Estimado (a):

Dr. Carlos Guzman HUARACA CARHUARICRA

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de J para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el gr Especialista en Cuidados Intensivos adulto. El instrumento que lleva por título: "Cu **humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de cuidados inte del hospital nacional de Lima, 2026".**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especifica respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de a con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adec contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá a habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerim para optar el grado de Especialista en Cuidados Intensivos en el adulto.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

Katerine Luvo Guerra

Enfermera

		(5) Siempre							
	14	**Observé que el personal preparó adecuadamente los materiales o equipos antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	15	**Percibí que mi atención se realizó con cuidado y responsabilidad.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	16	**Durante la atención, sentí que se protegió mi seguridad física.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	17	**El personal mostró dominio y seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	18	**Considero que la atención recibida redujo riesgos o errores durante mi cuidado.** (1) Nunca	X		X		X		X

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad "Determinar si el cuidado humar enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de cuidados inter hospital nacional de Lima, 2026", quienes constituyen la muestra en estudio de la v de la encuesta titulado: **Cuestionario para medir el cuidado Humanizado**, el posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems p a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **humanizado de enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de intensivos del hospital nacional de Lima, 2026.** Para ello deberá asignar una valor ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espaci observaciones hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 20 de marzo 2026

Nombres y Apellidos del Juez: Dr. Carlos Guzman HUARACA CARHUARICRA

Institución donde labora: "Hospital De Lima Este Vitarte"

Años de experiencia profesional o científica: 24 años

Dr. Carlos G. Huaraca Carhuaricra
CEP: 41611 | RED: 228 | REM: 621
REE: 9617 | REE: 2188

FIMA Y SELLO DE LA JUEZ

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 — NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) 1→0 — NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 — **NO (X)** 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 — **NO (X)** 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) 1→0 — NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 — NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTONARIO PARA MEDIR EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFE

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EX

DIMENSIÓN	Nº	Items	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Domin del Construc
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
I. Satisfacción de las necesidades	1	El personal de enfermería atendió oportunamente mis necesidades básicas. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	2	El personal de enfermería me ayudó cuando necesité movilizarme o acomodarme: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	3	El personal de enfermería se preocupó por mi comodidad física durante la atención: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	4	El personal de enfermería actuó para aliviar mis molestias cuando las manifesté: (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X

Sugerencias : Ninguno

Fecha: 27 de marzo del 2026

Valido por: Dr. Carlos G. Huaraca Carhuaricra
CEP: 41611 | RED: 228 | REM: 621
REE: 9617 | REE: 2188

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una vis comprensiva del asunto que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían d también similares?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de lo informantes?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguno

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguno

Fecha: 27 de marzo

Valido por: Dr. Carlos G. Huaraca Carhuaricra
CEP: 41611 | RED: 228 | REM: 621
REE: 9617 | REE: 2188

		(3) Casi Siempre (4) Siempre							
	5	**El personal de enfermería procuró mantener mi higiene y bienestar físico durante la atención:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	6	**El personal de enfermería me brindó tranquilidad cuando me sentí preocupado(a):** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	7	**El personal de enfermería escuchó con atención lo que sentía respecto a mi salud:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	8	**El personal de enfermería me trató con amabilidad en momentos de malestar emocional:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	9	**El personal de enfermería me hizo sentir acompañado(a) durante la atención:**	X		X		X		X

		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre							
	10	**El personal de enfermería mostró interés por mi estado emocional además de mi estado físico:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
II. Relación enfermera paciente	11	**El personal de enfermería se dirigió a mi con respeto** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	12	**El personal de enfermería demostró seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	13	**El personal de enfermería mantuvo una actitud cordial durante mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

	14	**El personal de enfermería comprendió mis necesidades particulares como paciente.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	15	**El personal de enfermería tomó en cuenta mis preocupaciones antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	16	**El personal de enfermería me hizo sentir que mi situación era importante.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	17	**El personal de enfermería acudió cuando solicité ayuda.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	18	**El personal de enfermería me dedicó el tiempo necesario durante la atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X

		(3) Casi Siempre (4) Siempre							
	19	**El personal de enfermería respondió mis dudas con disposición.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	20	**El personal de enfermería estuvo disponible cuando necesité orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
III. Aspectos éticos del cuidado	21	**El personal de enfermería realizó los procedimientos con cuidado y delicadeza.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	22	**El personal de enfermería me explicó lo que iba a realizar antes de cada procedimiento.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	23	**El personal de enfermería protegió mi privacidad durante la atención.**	X		X		X		X

		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre							
	24	**El personal de enfermería respetó mis decisiones o preferencias relacionadas con mi cuidado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	25	**El personal de enfermería actuó con responsabilidad en cada procedimiento realizado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	26	**El personal de enfermería atendió mis necesidades sin retrasos injustificados.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	27	**El personal de enfermería mostró interés genuino por mi bienestar.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

	28	**Sentí que mi cuidado fue importante para el personal de enfermería.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	29	**El personal de enfermería atendió primero mis necesidades más urgentes.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	30	**El personal de enfermería mantuvo seguimiento durante toda mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
[2] El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente al manejo del dolor)
[3] Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto
[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del cons

Fecha: 27 d

Valido por: Dr. Carlos G. Huanca Carhuancho
CEP: 41011 | RED: 228 | REM: 621
REE: 6617 | REE: 2148

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIE

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL

DIMENSIÓN	Nº	Items	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Dominio del Constructo	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
I: Humana	1	**El personal de salud me trató con respeto durante la atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	2	**El personal de salud fue amable conmigo en todo momento.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	3	**Recibí un trato cordial y considerado durante mi permanencia en el servicio.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	4	**El personal de salud me explicó de manera comprensible lo relacionado con mi atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	5	**Sentí que mi atención fue personalizada según mis necesidades.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	6	**El personal de salud mostró interés por lo que yo sentía y necesitaba.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
II. Oportuna	7	**Fui atendido(a) en el momento en que lo necesité.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	8	**El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	9	**El tratamiento o cuidado que necesité se realizó sin demoras innecesarias.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	10	**Cuando solicité ayuda, el personal respondió con rapidez.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	11	**La información que recibí sobre mi atención fue clara y oportuna.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	12	**El personal estuvo disponible cuando requerí orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
III. Segura	13	**Los procedimientos realizados me transmitieron seguridad y confianza.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	14	**Observé que el personal preparó adecuadamente los materiales o equipos antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	15	**Percibí que mi atención se realizó con cuidado y responsabilidad.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	16	**Durante la atención, sentí que se protegió mi seguridad física.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	17	**El personal mostró dominio y seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	18	**Considero que la atención recibida redujo riesgos o errores durante mi cuidado.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

[2] El ítem tiene relación con el constructo

[3] Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constr

Fecha: 27 de

Valido por: Dr. Carlos G. Huarcaya Carhuamaca

CEP: 41011 | RED: 228 | REM: 021

REE: 9617 | REE: 2188

Lima, 21 de marzo

Estimado (a):

Mg. Karla B. BAZAN TRUJILLO

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el g Especialista en Cuidados Intensivos adulto. El instrumento que lleva por título: "C **humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de cuidados int del hospital nacional de Lima, 2026".**

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especific respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, ade contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requeri para optar el grado de Especialista en Cuidados Intensivos en el adulto.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

Katerine Luvo Guerra

Enfermera

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad "Determinar si el cuidado human enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de cuidados inten hospital nacional de Lima, 2026", quienes constituyen la muestra en estudio de la v de la encuesta titulado: **Cuestionario para medir el cuidado Humanizado,** el posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems p a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **humanizado de enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de intensivos del hospital nacional de Lima, 2026**. Para ello deberá asignar una valora ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espaci observaciones hubiera.

Juez N°: 4

Fecha actual: 21 de marzo 2026

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. *Karla B. BAZAN TRUJILLO*

Institución donde labora: "Hospital De Lima Este Vitarte"

Años de experiencia profesional o científica: 17 años

Karla B. Bazan Trujillo
LIC. ENFERMERÍA
CEP: 47602 ROE: 8843

FIMA Y SELLO DE LA JUEZ

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUME DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estruc INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 **NO (X)** 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 **NO (X)** 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que en el constructo?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cac reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno
Sugerencias : Ninguno

Fecha: 27 de marzo del 2026

Valido por:

Karla B. Bazan Trujillo
LIC. ENFERMERÍA
CEP: 47602 ROE: 8843

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una vi comprensiva del asunto que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrian también similares?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de lo informantes?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+

0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguno

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguno

Fecha: 27 de marz

Valido por:

Karla B. Bazan Trujillo
LIC. ENFERMERIA
CEP: 47907 RDE: 8843

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTONARIO PARA MEDIR EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFE

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EX

DIMENSION	N°	Ítems	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Domi del Constru
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
I. Satisfacción de las necesidades	1	El personal de enfermería atendió oportunamente mis necesidades básicas. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	2	El personal de enfermería me ayudó cuando necesité movilizarme o acomodarme: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	3	El personal de enfermería se preocupó por mi comodidad física durante la atención: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	4	El personal de enfermería actuó para aliviar mis molestias cuando las manifesté: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	5	El personal de enfermería procuró mantener mi higiene y bienestar físico durante la atención: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	6	El personal de enfermería me brindó tranquilidad cuando me sentí preocupado(a): (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	7	El personal de enfermería escuchó con atención lo que sentía respecto a mi salud: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	8	El personal de enfermería me trató con amabilidad en momentos de malestar emocional: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	9	El personal de enfermería me hizo sentir acompañado(a) durante la atención: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	10	El personal de enfermería mostró interés por mi estado emocional además de mi estado físico: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
II. Relación enfermera paciente	11	El personal de enfermería se dirigió a mí con respeto (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	12	El personal de enfermería demostró seguridad al realizar los procedimientos. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	13	El personal de enfermería mantuvo una actitud cordial durante mi atención. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	14	El personal de enfermería comprendió mis necesidades particulares como paciente. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	15	El personal de enfermería tomó en cuenta mis preocupaciones antes de atenderme. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	16	El personal de enfermería me hizo sentir que mi situación era importante. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	17	El personal de enfermería acudió cuando solicité ayuda. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	18	El personal de enfermería me dedicó el tiempo necesario durante la atención. (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X

		(3) Casi Siempre (4) Siempre							
	19	**El personal de enfermería respondió mis dudas con disposición.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	20	**El personal de enfermería estuvo disponible cuando necesité orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
III. Aspectos éticos del cuidado	21	**El personal de enfermería realizó los procedimientos con cuidado y delicadeza.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	22	**El personal de enfermería me explicó lo que iba a realizar antes de cada procedimiento.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	23	**El personal de enfermería protegió mi privacidad durante la atención.**	X		X		X		X

		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre							
	24	**El personal de enfermería respetó mis decisiones o preferencias relacionadas con mi cuidado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	25	**El personal de enfermería actuó con responsabilidad en cada procedimiento realizado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	26	**El personal de enfermería atendió mis necesidades sin retrasos injustificados.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	27	**El personal de enfermería mostró interés genuino por mi bienestar.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

	28	**Sentí que mi cuidado fue importante para el personal de enfermería.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	29	**El personal de enfermería atendió primero mis necesidades más urgentes.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	30	**El personal de enfermería mantuvo seguimiento durante toda mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item.
[2] El item tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente
el manejo del dolor)
[3] Todas las palabras del item son usuales en nuestro contexto
[4] El item evalúa el componente o dimensión especifica del con

Fecha: 27

Valido por:

Karla B. Ocsar Trujillo
MC. ENFERMERÍA
CEP: 47902 DNI: 8043

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENT

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EX

DIMENSIÓN	N°	Items	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Dominio del Constructo[4]	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
I: Humana	1	**El personal de salud me trató con respeto durante la atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	2	**El personal de salud fue amable conmigo en todo momento.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	3	**Recibí un trato cordial y considerado durante mi permanencia en el servicio.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	4	**El personal de salud me explicó de manera comprensible lo relacionado con mi atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca	X		X		X		X	

		(3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre							
	5	**Sentí que mi atención fue personalizada según mis necesidades.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	6	**El personal de salud mostró interés por lo que yo sentía y necesitaba.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
II. Oportuna	7	**Fui atendido(a) en el momento en que lo necesité.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	8	**El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	9	**El tratamiento o cuidado que necesité se realizó sin demoras innecesarias.**	X		X		X		X

		(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre							
	10	**Cuando solicité ayuda, el personal respondió con rapidez.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	11	**La información que recibí sobre mi atención fue clara y oportuna.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
	12	**El personal estuvo disponible cuando requerí orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X
III. Segura	13	**Los procedimientos realizados me transmitieron seguridad y confianza.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre	X		X		X		X

		(5) Siempre								
	14	**Observé que el personal preparó adecuadamente los materiales o equipos antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	15	**Percibí que mi atención se realizó con cuidado y responsabilidad.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	16	**Durante la atención, sentí que se protegió mi seguridad física.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	17	**El personal mostró dominio y seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	18	**Considero que la atención recibida redujo riesgos o errores durante mi cuidado.** (1) Nunca	X		X		X		X	

Lima, 21 de marzo d

Estimado (a):

Mg. Edith ARIAS OCHOA

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de J
para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el gra
Especialista en Cuidados Intensivos adulto. El instrumento que lleva por título: "Cu
humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de cuidados inte
del hospital nacional de Lima, 2026".

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal
operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especifica
respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de a
con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adec
contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems
cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá a
habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerim
para optar el grado de Especialista en Cuidados Intensivos en el adulto.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:

Katerine Luvo Guerra

Enfermera

		(2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre								

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. [2] El ítem tiene relación con el constructo

[3] Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto [4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

Fecha: 27 de m

Valido por:

Karla B. Ocsa Trujillo
LIC. ENFERMERÍA
CEP: 47903 REE: 8863

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad "Determinar si el cuidado hum
enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad de cuidados inte
hospital nacional de Lima, 2026", quienes constituyen la muestra en estudio de la
de la encuesta titulado: **Cuestionario para medir el cuidado Humanizado,** e
posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems
a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a
humanizado de enfermería influye en la satisfacción del paciente de la unidad d
intensivos del hospital nacional de Lima, 2026. Para ello deberá asignar una valo
ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espac
observaciones hubiera.

Juez N°: 5

Fecha actual: 21 de marzo 2026

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. ***Edith ARIAS OCHOA***

Institución donde labora: "Hospital De Lima Este Vitarte"

Años de experiencia profesional o científica: 17 años

Edith Arias Ochoa
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP: 40605 REE: 12945

FIMA Y SELLO DE LA JUEZ

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMEN DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructu INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 **NO (X)** 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1→0 **NO (X)** 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pe en el constructo?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

Sugerencias : Ninguno

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) 1→0 NO ( ) 0→1

Observaciones : Ninguno

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTONARIO PARA MEDIR EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERM

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPE

DIMENSIÓN	N°	Items	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Dominio del Constructo[4]	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
I. Satisfacción de las necesidades	1	El personal de enfermería atendió oportunamente mis necesidades básicas. (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	2	El personal de enfermería me ayudó cuando necesité movilizarme o acomodarme: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	3	El personal de enfermería se preocupó por mi comodidad física durante la atención: (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X	
	4	El personal de enfermería actuó para aliviar mis molestias cuando las manifesté: (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X	

Sugerencias : Ninguno

Fecha: 27 de marzo del 2026

Valido por:

Edith Arias Ochoa
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP: 40655 REE: 12945

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una vis comprensiva del asunto que se investiga?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían d también similares?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+--------+
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguno

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguno

Fecha: 27 de marzo

Valido por:

Edith Arias Ochoa
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP: 40655 REE: 12945

		(3) Casi Siempre (4) Siempre							
	5	**El personal de enfermería procuró mantener mi higiene y bienestar físico durante la atención:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	6	**El personal de enfermería me brindó tranquilidad cuando me sentí preocupado(a):** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	7	**El personal de enfermería escuchó con atención lo que sentía respecto a mi salud:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	8	**El personal de enfermería me trató con amabilidad en momentos de malestar emocional:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	9	**El personal de enfermería me hizo sentir acompañado(a) durante la atención:**	X		X		X		X

		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre							
	10	**El personal de enfermería mostró interés por mi estado emocional además de mi estado físico:** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
II. Relación enfermera paciente	11	**El personal de enfermería se dirigió a mí con respeto** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	12	**El personal de enfermería demostró seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	13	**El personal de enfermería mantuvo una actitud cordial durante mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

	14	**El personal de enfermería comprendió mis necesidades particulares como paciente.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	15	**El personal de enfermería tomó en cuenta mis preocupaciones antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	16	**El personal de enfermería me hizo sentir que mi situación era importante.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	17	**El personal de enfermería acudió cuando solicité ayuda.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	18	**El personal de enfermería me dedicó el tiempo necesario durante la atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces	X		X		X		X

		(3) Casi Siempre (4) Siempre							
	19	**El personal de enfermería respondió mis dudas con disposición.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	20	**El personal de enfermería estuvo disponible cuando necesité orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
III. Aspectos éticos del cuidado	21	**El personal de enfermería realizó los procedimientos con cuidado y delicadeza.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	22	**El personal de enfermería me explicó lo que iba a realizar antes de cada procedimiento.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	23	**El personal de enfermería protegió mi privacidad durante la atención.**	X		X		X		X

		(1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre							
	24	**El personal de enfermería respetó mis decisiones o preferencias relacionadas con mi cuidado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	25	**El personal de enfermería actuó con responsabilidad en cada procedimiento realizado.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	26	**El personal de enfermería atendió mis necesidades sin retrasos injustificados.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	27	**El personal de enfermería mostró interés genuino por mi bienestar.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

	28	**Sentí que mi cuidado fue importante para el personal de enfermería.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	29	**El personal de enfermería atendió primero mis necesidades más urgentes.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X
	30	**El personal de enfermería mantuvo seguimiento durante toda mi atención.** (1) Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre	X		X		X		X

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
[2] El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente
el manejo del dolor)
[3] Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto
[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del con

Fecha: 27 d

Valido por:

Karla B. Gacan Trujillo
MC. ENFERMERÍA
CEP: 47602 RNE: 8043

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIE

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Dominio del Constructo	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
I: Humana	1	**El personal de salud me trató con respeto durante la atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	2	**El personal de salud fue amable conmigo en todo momento.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	3	**Recibí un trato cordial y considerado durante mi permanencia en el servicio.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	4	**El personal de salud me explicó de manera comprensible lo relacionado con mi atención.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	5	**Sentí que mi atención fue personalizada según mis necesidades.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	6	**El personal de salud mostró interés por lo que yo sentía y necesitaba.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
II. Oportuna	7	**Fui atendido(a) en el momento en que lo necesité.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	8	**El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	9	**El tratamiento o cuidado que necesité se realizó sin demoras innecesarias.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	10	**Cuando solicité ayuda, el personal respondió con rapidez.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	11	**La información que recibí sobre mi atención fue clara y oportuna.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	12	**El personal estuvo disponible cuando requerí orientación o apoyo.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
III. Segura	13	**Los procedimientos realizados me transmitieron seguridad y confianza.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	14	**Observé que el personal preparó adecuadamente los materiales o equipos antes de atenderme.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	15	**Percibí que mi atención se realizó con cuidado y responsabilidad.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	16	**Durante la atención, sentí que se protegió mi seguridad física.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	17	**El personal mostró dominio y seguridad al realizar los procedimientos.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	
	18	**Considero que la atención recibida redujo riesgos o errores durante mi cuidado.** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	X		X		X		X	

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

[2] El ítem tiene relación con el constructo

[3] Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

Fecha: 27 de m

Valido por:

Edith Arias Ochoa
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP. 49655 RNE: 12945

B.2. Resumen De La Validez De Jueces Experto

Valoración global del expediente de validación

La valoración global emitida por los jueces mostró niveles muy altos de aceptación. Los promedios oscilaron entre 92 y 98 puntos, con una media general de 95.2/100. La dispersión fue baja en todos los criterios, lo cual indica un patrón de respuesta homogéneo entre los jueces.

Tabla 1. Valoración global emitida por los jueces

	Criterio evaluado	1	2	3	4	5	edia	E
	Cumple el objetivo propuesto	0	00	00	00	00	8.0	.47
tema	Contiene los conceptos propios del	00	0	00	00	00	8.0	.47
	La cantidad de ítems es suficiente	00	0	0	00	00	6.0	.48
	Sería aplicable a muestras similares	0	0	0	0	00	2.0	.47
	Permite respuestas objetivas	0	0	00	0	0	2.0	.47

Nota. *El promedio global de la valoración fue 95.2/100. Los criterios con media más alta fueron el cumplimiento del objetivo y la pertinencia conceptual (98 puntos). Elaboración propia.*

Los resultados del juicio de expertos evidenciaron que los instrumentos presentan adecuada validez de contenido. En la valoración global, se obtuvo un promedio de 95,2 puntos sobre 100, lo que indica una apreciación favorable por parte de los jueces. Los criterios con mayor puntuación fueron cumplimiento del objetivo propuesto y pertinencia conceptual, ambos con una media de 98,0 y una desviación estándar de 4,47. Asimismo, la cantidad de ítems alcanzó una media de 96,0 (DE = 5,48), mientras que la aplicabilidad a muestras similares y la posibilidad de obtener respuestas objetivas registraron medias de 92,0 (DE = 4,47).

Validez del instrumento 1: Cuestionario para medir el cuidado humanizado de enfermería

Este cuestionario está conformado por 30 ítems distribuidos en tres dimensiones: satisfacción de las necesidades, relación enfermera-paciente y aspectos éticos del cuidado. La escala de respuesta del instrumento es tipo Likert de cuatro categorías: nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

Tabla 2. *Matriz consolidada por criterio del instrumento 1*

Criterio	1	2	3	4	5	edia	E	% acuerdo	V de Aiken
Claridad	0/30	0/30	0/30	0/30	0/30	.00	.00	100%	1.00
Congruencia	0/30	0/30	0/30	0/30	0/30	.00	.00	100%	1.00
Contexto	0/30	0/30	0/30	0/30	0/30	.00	.00	100%	1.00
Dominio del constructo	0/30	0/30	0/30	0/30	0/30	.00	.00	100%	1.00

Respecto al instrumento 1, conformado por 30 ítems, la matriz consolidada por criterio mostró acuerdo absoluto entre los cinco jueces en los criterios de claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. En todos los criterios se obtuvo una media de 1,00, una desviación estándar de 0,00, un 100 % de acuerdo y un valor de V de Aiken igual a 1,00, lo que confirma un nivel óptimo de validez de contenido.

Validez del instrumento 2: Cuestionario que mide la satisfacción del paciente.

Este cuestionario está integrado por 18 ítems organizados en tres dimensiones: humana, oportuna y segura. La escala de respuesta es tipo Likert de cinco categorías: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Tabla 3. *Matriz consolidada por criterio del instrumento 2*

Criterio	1	2	3	4	5	edia	E	% acuerdo	de Aiken
Claridad	8/18	8/18	8/18	8/18	8/18	.00	.00	100%	.00
Congruencia	8/18	8/18	8/18	8/18	8/18	.00	.00	100%	.00
Contexto	8/18	8/18	8/18	8/18	8/18	.00	.00	100%	.00
Dominio del constructo	8/18	8/18	8/18	8/18	8/18	.00	.00	100%	.00

Respecto al instrumento 2, conformado por 18 ítems, la matriz consolidada por criterio mostró acuerdo absoluto entre los cinco jueces en los criterios de claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. En todos los criterios se obtuvo una media de 1,00, una desviación estándar de 0,00, un 100 % de acuerdo y un valor de V de Aiken igual a 1,00, lo que confirma un nivel óptimo de validez de contenido. Esta evidencia permite afirmar que el instrumento reúne condiciones técnicas satisfactorias para su aplicación en la población de estudio.

APENDICE C. Confiabilidad de los instrumentos

Apéndice C1: *Matriz de datos del instrumento que mide el Cuidado humanizado.*

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23 : PR11

	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	PR9	PR1.	PR11	PR12	PR13	PR14	PR15	PR16	PR17	PR18	PR19	PR20	PR21	PR22	PR23	PR24	PR25	PR26	PR27	PR28	PR29	PR30
1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	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	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	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	4	4	4	4	4
5	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	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
9	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	4	4
10	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	4
11	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
13	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	3	3	4	4
14	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2
17	3	3	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
18	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	4	4

Apéndice C2: *Análisis estadístico.*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0

	Excluido[a]	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,991	,992	30

Estadísticas de total de elemento

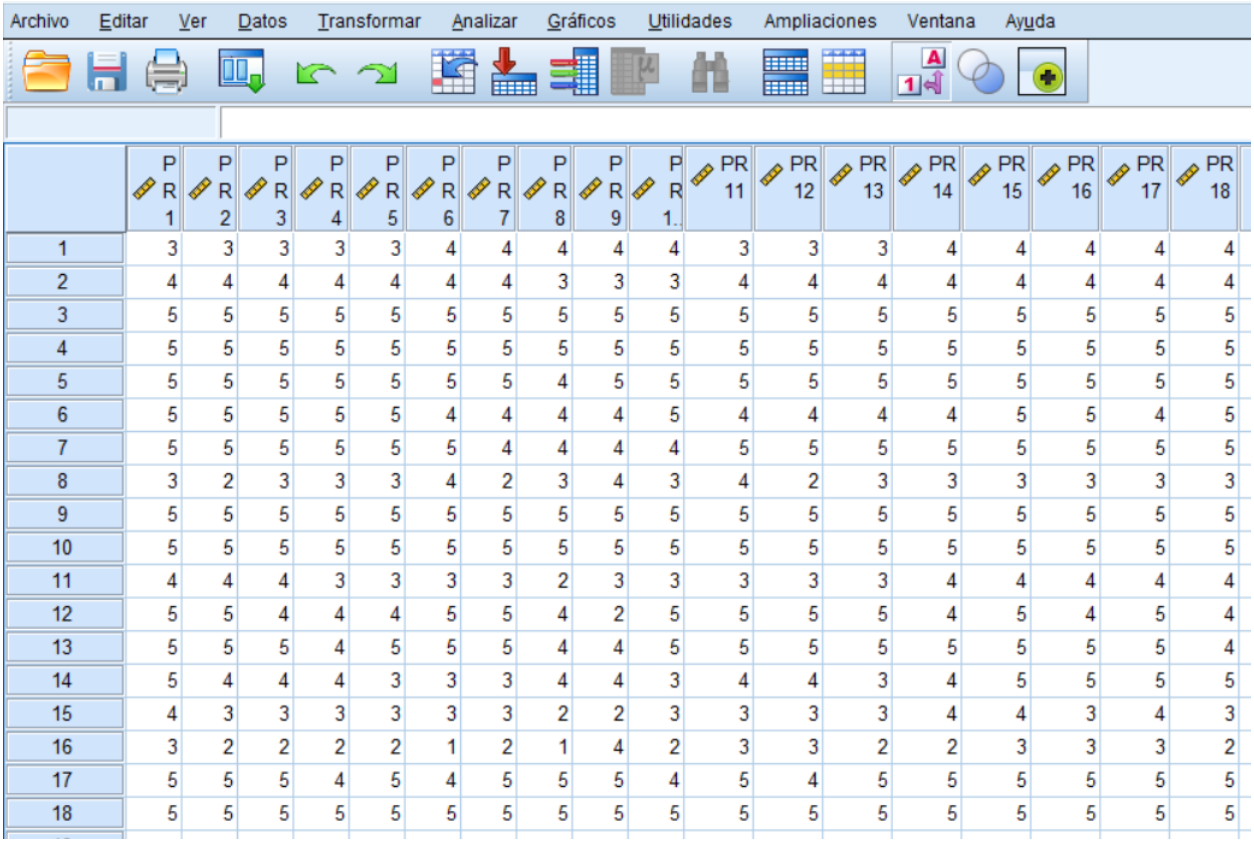
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	97,17	455,324	,798	,991
VAR00002	97,17	452,265	,894	,991
VAR00003	97,17	453,912	,842	,991
VAR00004	97,11	450,810	,927	,991
VAR00005	97,11	451,046	,920	,991
VAR00006	97,28	444,448	,923	,991
VAR00007	97,11	451,987	,890	,991
VAR00008	97,22	447,477	,892	,991
VAR00009	97,28	440,565	,961	,991
VAR00010	97,28	444,448	,923	,991
VAR00011	97,06	452,173	,877	,991
VAR00012	97,06	456,056	,846	,991
VAR00013	97,06	453,114	,947	,991
VAR00014	97,06	453,114	,947	,991
VAR00015	97,11	449,869	,872	,991

VAR00016	97,22	448,301	,944	,991
VAR00017	97,06	451,585	,895	,991
VAR00018	97,33	444,706	,936	,991
VAR00019	97,11	450,222	,946	,991
VAR00020	97,28	451,036	,884	,991
VAR00021	97,06	456,173	,842	,991
VAR00022	97,22	449,595	,834	,991
VAR00023	96,94	461,820	,749	,991
VAR00024	97,11	456,810	,829	,991
VAR00025	97,06	459,585	,836	,991
VAR00026	97,28	444,212	,929	,991
VAR00027	97,11	448,458	,843	,991
VAR00028	97,22	447,007	,904	,991
VAR00029	97,17	442,265	,951	,991
VAR00030	97,11	448,575	,909	,991

Interpretación: Con la finalidad de determinar la consistencia interna del instrumento que mide el cuidado humanizado, se aplicó el estadístico alfa de Cronbach, tomando como base las respuestas obtenidas de 18 casos válidos. De acuerdo con el resumen de procesamiento, no se registraron casos excluidos, por lo que el análisis se efectuó con la totalidad de los datos recopilados.

Los resultados evidencian un alfa de Cronbach de 0,991 para los 30 ítems que conforman el instrumento. Asimismo, al considerar los elementos estandarizados, se obtuvo un coeficiente de 0,992. Estos valores reflejan un nivel de fiabilidad extremadamente alto, lo que permite afirmar que el instrumento presenta una sobresaliente consistencia interna.

Apéndice C3: Matriz de datos del instrumento que mide la satisfacción del paciente.



	PR 1	PR 2	PR 3	PR 4	PR 5	PR 6	PR 7	PR 8	PR 9	PR 1.	PR 11	PR 12	PR 13	PR 14	PR 15	PR 16	PR 17	PR 18
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
12	5	5	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4
13	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5
15	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3
16	3	2	2	2	2	1	2	1	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2
17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Apéndice C4: *Análisis estadístico.*

Resumen de procesamiento de casos

			N	%
Casos	Válido		18	100,0
	Excluido[a]		0	,0
	Total		18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	71,94	212,173	,881	,983
VAR00002	72,17	203,088	,938	,982
VAR00003	72,17	205,912	,950	,982
VAR00004	72,33	206,353	,928	,983
VAR00005	72,28	203,742	,945	,982
VAR00006	72,28	205,154	,846	,983
VAR00007	72,33	203,882	,906	,983
VAR00008	72,61	201,193	,891	,983
VAR00009	72,39	216,722	,519	,987
VAR00010	72,33	206,118	,879	,983
VAR00011	72,11	210,693	,884	,983
VAR00012	72,28	206,801	,889	,983
VAR00013	72,28	203,859	,941	,982
VAR00014	72,11	210,105	,910	,983
VAR00015	71,89	213,516	,920	,983
VAR00016	72,00	211,647	,908	,983
VAR00017	71,94	214,056	,890	,983
VAR00018	72,11	208,928	,885	,983

Con el propósito de evaluar la consistencia interna del instrumento que mide la satisfacción del paciente, se procedió al cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, considerando las respuestas de 18 casos válidos. Según el resumen de procesamiento de casos, no se presentaron datos excluidos, por lo que el análisis se realizó con el 100 % de la muestra, garantizando así una valoración completa de la fiabilidad del instrumento.

Los resultados obtenidos muestran un alfa de Cronbach de 0,984 para los 18 ítems que integran el instrumento. Este coeficiente evidencia un nivel de fiabilidad muy alto, lo que indica que los ítems presentan una elevada consistencia interna y mantienen una adecuada homogeneidad en la medición del constructo estudiado.

APENDICE D. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Propósito y procedimientos

Se me ha comunicado que el título del trabajo académico es "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026". El objetivo de este estudio es determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026. Este trabajo académico está siendo realizado por la Lic. Katerine Luyo Guerra. La información será obtenida mediante la aplicación de cuestionarios relacionados con el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente. La información brindada será de carácter confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos y de investigación.

Riesgos del estudio

Se me ha informado que este trabajo académico no representa riesgos físicos, químicos, biológicos ni psicológicos para mi persona. Sin embargo, debido a que se recogerá información personal y de percepción, existe una mínima posibilidad de que mi identidad pudiera ser reconocida. Para evitarlo, se tomarán las medidas necesarias, como el uso de códigos o numeración, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada.

Beneficios del estudio

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier momento, antes de que el informe finalice, sin ningún tipo de penalización. Del mismo modo, mi decisión de no participar desde el inicio no implicará perjuicio alguno.

Habiendo leído detenidamente este consentimiento informado y habiendo recibido la explicación correspondiente por parte de la investigadora, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y apellido: _____

DNI: _____

Fecha: _____

APENDICE E. Matriz de Consistencia

Título: Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque: cuantitativo Diseño: no experimental Tipo: Aplicada Corte: transversal Población: Estará constituida por 62 pacientes en condiciones de alta de la UCI del hospital de Lima Este. Muestra: 62 pacientes, extraídos mediante muestra censal. Técnica: Entrevista y observación Instrumento: dos cuestionarios estructurados
¿Cómo influye el cuidado humanizado de enfermería en la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026?	Determinar si el cuidado humanizado de enfermería influye en la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.	Cuidado humanizado de enfermería	Ha = Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026. Ho = No Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.	
Problemas específicos	Objetivo específicos	Variable 2		
¿Cómo influye el cuidado humanizado en su dimensión satisfacción de necesidades para la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026? ¿Cómo influye el cuidado humanizado en su dimensión relación enfermera paciente para la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026? ¿Cómo influye el cuidado humanizado en su dimensión aspectos éticos del cuidado para la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026?	Determinar si el cuidado humanizado en su dimensión satisfacción de necesidades influye en la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026. Determinar si el cuidado humanizado en su dimensión relación enfermera paciente influye en la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026 Determinar si el cuidado humanizado en su dimensión aspectos éticos del cuidado influye en la satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Lima, 2026.	Satisfacción del paciente		