

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado
en el servicio de gineco obstetricia de un hospital de Moquegua, 2026**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:
Enfermería en Gineco Obstetricia

Autoras:

Evely Quispe Choquejahua

Rocely Magaly Ccallo Luna

Asesor:

Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario

Lima, 30 de setiembre 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 USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE MOQUEGUA, 2026”** de las autoras Evelyn Quispe Choquejahu y Rocely Magaly Ccallo Luna tiene un índice de similitud de 19% 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 30 días del mes de setiembre del año 2026.



Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario

**Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario
hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un hospital
de Moquegua, 2026**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
profesional de enfermería: Enfermería en Gineco
Obstetricia



Mg. Elizabeth Gonzales Cardenas

Dictaminador

Lima, 30 de setiembre del 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Identificación del Problema	3
Formulación del Problema	6
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación	7
Presuposición Filosófica	11
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	12
Antecedentes de la Investigación.....	12
Marco Conceptual.....	17
Bases Teóricas	19
Definición de Términos	19
Metodología	21
Descripción del Lugar de Ejecución	21
Población y Muestra	21
Tipo y Diseño de Investigación	23
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
Proceso de Recolección de Datos	31
Consideraciones Éticas	32
Administración del Proyecto de Investigación	33
Referencias Bibliográficas	35
Apéndices.....	90

Resumen

El estudio, titulado “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua, 2026”, tiene como objetivo establecer la relación entre ambas variables. Se desarrollará con enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y medición transversal. La población estará integrada por 150 pacientes hospitalizados y se trabajará con una muestra de 108 participantes. La información se obtendrá mediante dos cuestionarios: la tercera versión del instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería, constituido por 32 ítems distribuidos en tres dimensiones, y un cuestionario de satisfacción basado en SERVQUAL modificado, compuesto por 22 ítems organizados en cinco dimensiones. El análisis permitirá determinar la dirección y magnitud de la asociación entre el cuidado percibido y la satisfacción de las usuarias.

Palabras clave: cuidado humanizado; enfermería; satisfacción del usuario.

Abstract

The study, entitled “Humanized nursing care and satisfaction of hospitalized users in the gynecology and obstetrics service of a hospital in Moquegua, 2026,” aims to establish the relationship between both variables. A quantitative approach, correlational scope, non-experimental design, and cross-sectional measurement will be used. The population will include 150 hospitalized patients, with a sample of 108 participants. Data will be collected through two questionnaires: the third version of the Perception of Humanized Nursing Care Behaviors instrument, comprising 32 items across three dimensions, and a modified SERVQUAL-based satisfaction questionnaire, comprising 22 items across five dimensions. The analysis will determine the direction and strength of the association between perceived care and user satisfaction.

Keywords: humanized care; nursing; user satisfaction.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

En enfermería, cuidar supone atender a la persona como una totalidad y no limitar la intervención al cumplimiento de procedimientos. Esta labor integra conocimientos científicos, responsabilidad ética y una relación interpersonal capaz de reconocer necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales. Por ello, la humanización se expresa en la escucha, el respeto, la comunicación clara y la preservación de la dignidad durante la hospitalización. (Requelme et al., 2025).

La calidad de la atención es indispensable para que la cobertura sanitaria produzca beneficios reales. Los organismos internacionales advierten que una atención deficiente incrementa daños evitables y afecta con mayor intensidad a los países de ingresos bajos y medianos. En respuesta, se impulsa que los servicios sean seguros, eficaces, oportunos y centrados en la persona, incorporando el respeto de los derechos humanos como criterio transversal de la práctica sanitaria (OMS, 2020).

En los sistemas sanitarios europeos, la humanización se analiza como un componente de la calidad percibida. Su relevancia es particular en ginecología y obstetricia, porque las usuarias atraviesan situaciones clínicas vinculadas con intimidad, temor, dolor y cambios emocionales. En este contexto, una comunicación terapéutica adecuada y una conducta empática pueden modificar sustancialmente la experiencia de hospitalización.

Una investigación realizada con 309 usuarias de servicios ginecológicos y obstétricos identificó valoraciones insuficientes en comunicación, empatía y trato respetuoso. La dimensión relacionada con la diferenciación del cuidado fue la única que alcanzó una valoración óptima en

poco más de la mitad de las participantes (51,6 %). Estos hallazgos evidencian que la incorporación efectiva de prácticas humanizadas sigue siendo un desafío en estos servicios. (Espinoza Vidal et al., 2024)

En la India se evaluó la experiencia de mil mujeres durante la atención obstétrica vinculada al programa LaQshya. La comunicación fue valorada favorablemente por el 90 % y la atención intraparto y el profesionalismo por el 94 %. Además, el 83 % calificó el servicio como bueno y el 17 % como excelente, con una satisfacción promedio de 92,5 %. Los resultados muestran que el respeto y la interacción profesional contribuyen de manera importante a una experiencia positiva. (Singh et al., 2026).

En América Latina, la evaluación del cuidado humanizado ha cobrado importancia debido a las persistentes brechas en el trato interpersonal. En gineco obstetricia, tales brechas pueden manifestarse como información insuficiente, escasa participación de la usuaria en decisiones o poco acompañamiento emocional. Estas situaciones afectan la percepción de calidad incluso cuando la intervención clínica es técnicamente adecuada.

En un hospital público de Zacatecas se estudió a 52 personas hospitalizadas. Aunque el 63,5 % señaló que siempre recibía conductas humanizadas por parte de enfermería, la valoración global no fue plenamente favorable. El estudio identificó oportunidades de mejora en la personalización del cuidado y en la interacción entre profesional y paciente. (Flores Romo et al., 2024)

Un estudio transversal colombiano con 148 pacientes encontró que el 44 % percibía siempre un cuidado humanizado y el 25 % casi siempre; en contraste, el 14 % lo calificó como regular y el 9 % manifestó no percibirlo nunca. El trato digno, la escucha y el interés por las

necesidades individuales fueron los aspectos mejor reconocidos por los participantes. (Lobo-Osorio et al., 2023)

La evidencia colombiana también señala que la satisfacción durante la hospitalización depende, en parte, del modo en que se establece la relación de cuidado. La atención personalizada, la escucha activa y el acompañamiento emocional permiten que el usuario interprete el servicio como cercano y confiable, fortaleciendo su valoración general de la atención recibida. (Gomez Perez, 2024)

En el ámbito peruano, la humanización continúa siendo un reto para los servicios hospitalarios. Las usuarias de gineco obstetricia requieren información comprensible, respeto de su privacidad y apoyo emocional durante situaciones que pueden generar vulnerabilidad. Cuando estos componentes no están presentes, la percepción del cuidado se deteriora y puede reducirse la satisfacción con el servicio.

En Lima se investigó a 55 pacientes hospitalizadas en gineco obstetricia durante 2023. El estudio informó una asociación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción, resaltando la necesidad de fortalecer la comunicación terapéutica, la empatía y la individualización de las intervenciones de enfermería. (Letona Saavedra & Luque, 2024)

Una investigación desarrollada en Trujillo durante 2024 reportó que el 47 % de los participantes percibía un nivel bueno de cuidado humanizado, mientras que el 49 % presentaba satisfacción moderada. La asociación fue significativa ($p = 0,041$) y la correlación positiva de magnitud moderada ($Rho = 0,586$), lo que indica que mejores experiencias de cuidado se acompañan de mayor satisfacción. (Carrasco Ancajima & Salirrosas Saavedra, 2024)

En el Hospital Hipólito Unanue de Tacna se evaluó a 193 puérperas. El 56,99 % calificó favorablemente la calidad de la atención del parto humanizado y el 55,4 % mostró satisfacción

adecuada. La relación entre las variables alcanzó significación estadística ($p = 0,019$), respaldando la importancia del componente humano en la valoración del servicio. (Mamani Ramos, 2024).

En Moquegua, una investigación efectuada con pacientes del servicio de Medicina del Hospital II EsSalud encontró satisfacción alta en el 56,3 % y una percepción favorable del cuidado humanizado en el 73,3 %. Estos resultados constituyen un referente local, aunque corresponden a un servicio distinto del considerado en la presente propuesta. Zapata-Ramos & Vizcacho-Jimenez (2021).

En la realidad regional persisten condiciones que pueden influir en la experiencia hospitalaria, como la dispersión territorial y las dificultades de acceso a servicios especializados. En gineco obstetricia, la percepción de las usuarias puede variar según el trato interpersonal, la oportunidad de la información y las condiciones del entorno donde reciben atención.

La información revisada muestra que el resultado técnico de la atención no explica por sí solo la satisfacción. Resulta necesario examinar conjuntamente la conducta humanizada del personal y la valoración que realizan las pacientes, de modo que se disponga de evidencia local para orientar mejoras en el servicio estudiado.

Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre el cuidado humanizado brindado por enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026?

Problemas Específicos

¿Cómo se relacionan las cualidades del hacer de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026?

¿Cómo se relaciona la apertura a la comunicación enfermero-paciente con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026?

¿Cómo se relaciona la disposición para la atención con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre el cuidado humanizado brindado por enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

Objetivos Específicos

Establecer la relación entre las cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

Establecer la relación entre la apertura a la comunicación enfermero-paciente y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

Establecer la relación entre la disposición para la atención y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

Justificación

Justificación Teórica

En el plano teórico, la investigación permitirá examinar de manera conjunta dos conceptos relevantes para la enfermería hospitalaria: la humanización del cuidado y la

satisfacción del usuario. La evidencia obtenida en gineco obstetricia aportará información específica sobre la manera en que las conductas profesionales son interpretadas por las pacientes.

El análisis por dimensiones facilitará reconocer qué componentes de la relación terapéutica presentan mayor vinculación con la valoración del servicio. De esta forma, el estudio podrá contrastar los planteamientos del cuidado centrado en la persona con datos procedentes de un contexto regional concreto.

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

La presente investigación se sustenta en la Teoría del Cuidado Humano propuesta por Jean Watson, quien considera que el cuidado constituye la esencia de la práctica de enfermería. Desde esta perspectiva, la atención de enfermería trasciende la realización de procedimientos técnicos y comprende una relación interpersonal en la que la persona es reconocida como un ser integral, con necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales. Por ello, el cuidado debe desarrollarse mediante una interacción basada en el respeto, la empatía, la confianza, la comunicación y la consideración de la dignidad de cada persona (Watson, 2008).

Watson plantea que el cuidado humano se desarrolla mediante una relación auténtica entre la enfermera y la persona cuidada. Esta relación permite que el profesional de enfermería no solamente responda a las necesidades físicas del paciente, sino que también comprenda sus sentimientos, preocupaciones, expectativas y experiencias durante el proceso de enfermedad y hospitalización. En este sentido, el cuidado humanizado implica reconocer al usuario como una persona única y no únicamente como un paciente que requiere procedimientos o tratamientos.

Asimismo, la teoría destaca la importancia de establecer una relación de ayuda-confianza, en la cual la comunicación constituye un elemento fundamental para brindar un cuidado de calidad. La enfermera debe demostrar disposición para escuchar, comprender y acompañar al paciente,

proporcionando información clara y respetando sus decisiones. Estas acciones favorecen un ambiente de confianza y seguridad durante la atención hospitalaria.

En el contexto del servicio de Gineco-Obstetricia, los planteamientos de Watson adquieren especial importancia debido a que las usuarias pueden atravesar experiencias relacionadas con el embarazo, parto, puerperio, procedimientos ginecológicos u otras situaciones que pueden generar necesidades físicas y emocionales. Por ello, el cuidado de enfermería debe considerar las características individuales de cada usuaria, respetar su intimidad y dignidad, proporcionar información comprensible, favorecer la confianza y brindar apoyo durante su permanencia hospitalaria.

Desde esta perspectiva, la teoría permite comprender que el cuidado humanizado de enfermería puede influir en la manera en que el usuario percibe la atención recibida. Cuando la persona recibe un trato respetuoso, empático, oportuno e individualizado, puede desarrollar una percepción favorable respecto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería. Esta percepción constituye un elemento importante para comprender la satisfacción del usuario hospitalizado.

En consecuencia, la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson constituye el principal sustento teórico de la presente investigación, debido a que permite explicar la importancia de la relación enfermera-paciente y de las características humanas del cuidado en la experiencia del usuario hospitalizado. Bajo este enfoque, la satisfacción del usuario no depende únicamente de los resultados clínicos o de los procedimientos realizados, sino también de cómo la persona percibe el trato, la comunicación, la confianza, el respeto y la atención recibida durante su hospitalización.

Por tanto, en la presente investigación se considera que la aplicación de los principios del cuidado humanizado favorece una experiencia positiva del usuario y puede contribuir a mayores

niveles de satisfacción con la atención de enfermería. Esta perspectiva permitirá analizar la relación existente entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, 2026.

Justificación Metodológica

Metodológicamente, se emplearán procedimientos estandarizados para medir ambas variables y analizar su asociación. El uso de cuestionarios con antecedentes de validez y confiabilidad, junto con una aplicación uniforme y un plan estadístico previamente definido, favorecerá la consistencia de la información recolectada.

La descripción explícita de la población, los criterios de selección, la forma de muestreo y el procesamiento de los datos permitirá que el estudio sea evaluado y reproducido. Asimismo, los resultados podrán servir como referencia para investigaciones posteriores realizadas en servicios hospitalarios comparables.

Justificación Práctica y Social

En términos prácticos, identificar la percepción de las pacientes permitirá reconocer aspectos del trato que requieren fortalecimiento. La información podrá orientar actividades de capacitación, supervisión y mejora continua relacionadas con comunicación, respeto, privacidad y respuesta oportuna a las necesidades.

Desde la perspectiva social, promover un cuidado respetuoso contribuye a proteger la dignidad de las usuarias y a consolidar su confianza en los servicios sanitarios. Los hallazgos ofrecerán al departamento de enfermería evidencia local para priorizar acciones dirigidas a mejorar la experiencia de hospitalización.

Línea de Investigación

La propuesta se adscribe a la línea de cuidado integral en enfermería, pues estudia la interacción profesional-paciente y la valoración del servicio recibido. Incluye componentes comunicacionales, éticos y relacionales que forman parte de la calidad del cuidado hospitalario.

Esta línea permite analizar a la persona desde una perspectiva integral y vincular las conductas de enfermería con resultados percibidos por el usuario. En consecuencia, el estudio no se limita al cumplimiento técnico de actividades, sino que considera la experiencia humana generada durante la atención.

Presuposición Filosófica

La investigación parte de una concepción integral de la persona, en la cual el cuidado incluye dimensiones corporales, emocionales, sociales y espirituales. Esta mirada reconoce que la práctica de enfermería requiere conocimientos y habilidades, pero también una relación basada en compasión, respeto y responsabilidad.

El marco institucional de la Universidad Peruana Unión promueve una formación orientada al servicio y al reconocimiento de la dignidad humana. En concordancia con esta perspectiva, el proyecto entiende la atención humanizada como una práctica capaz de acompañar a la persona y responder a sus necesidades durante la enfermedad.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Oyola Naranjo (2021), en México, Presentó el estudio titulado “Percepción de pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y nivel de satisfacción”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y el nivel de satisfacción de las pacientes. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 142 mujeres atendidas en las salas de parto. Para la recolección de información se empleó el instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería, tercera edición, y el modelo SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que el 60,0 % de las participantes percibió que la calidad del cuidado de enfermería se brindaba “siempre”, mientras que el 57,3 % manifestó un nivel favorable de satisfacción con la atención recibida. Finalmente, se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción de las pacientes.

Espinoza Vidal et al. (2024), en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la percepción del trato humanizado brindado por el personal de enfermería a las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia de un hospital público del sur del Ecuador, así como identificar las diferencias en dicha percepción entre pacientes obstétricas y ginecológicas según sus características sociodemográficas. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo observacional analítico y de corte transversal. Para evaluar las diferentes dimensiones del cuidado humanizado, se aplicó la Escala de Percepción del Cuidado Humanizado a 309 pacientes

atendidas en los servicios de ginecología y obstetricia. Los resultados evidenciaron una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión espiritualidad y la edad tanto en las pacientes ginecológicas ($p=0,0536$) como en las obstétricas ($p=0,0530$). Se concluyó que la atención de enfermería proporcionada en el servicio de ginecología y obstetricia fue percibida por las usuarias como deficiente e inaceptable.

Singh et al. (2026), en la India, tuvo como objetivo mejorar la sala de partos y los servicios de OT de maternidad y garantizar una atención materna respetuosa. Métodos: Se realizó un estudio transversal prospectivo durante 3 meses entre 1000 mujeres en posparto. Un cuestionario estructurado evaluó el perfil sociodemográfico, la comunicación, la satisfacción con el parto, el comportamiento del personal, las instalaciones hospitalarias y la satisfacción general. Resultados: La mayoría de las pacientes informaron satisfacción con la comunicación (90%), la atención durante el parto (94%) y el profesionalismo del personal (94%). La satisfacción con el parto fue alta: el 100% informó privacidad y permiso para tener un acompañante en el parto. La satisfacción con la infraestructura hospitalaria fue del 81%, la limpieza del 85% y la disponibilidad de camas del 93%. En general, el 83% calificó los servicios como “buenos” y el 17% como “excelentes”. La puntuación media de satisfacción fue del 92,5%. Conclusiones: La satisfacción general de los pacientes con los servicios obstétricos fue alta, lo que indica una implementación efectiva del programa LaQshya.

Flores Romo et al. (2024), en México, su objetivo: Describir la percepción que tienen los usuarios del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en un hospital público en México. Método: Se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo transversal en el que se incluyeron a 52 usuarios admitidos en áreas de cuidados intensivos, traumatología y ortopedia, medicina interna y cirugía, con un muestreo no probabilístico a disponibilidad. Resultados: El

PCHE 3er versión obtuvo un alfa 0.980, predominó el sexo masculino con un 51.9%, el estado civil casado con un 65.4% y con escolaridad de primaria con un 48.1%, en cuanto al cuidado humanizado se encontró que el profesional de enfermería siempre otorga un cuidado humanizado percibido en un 63.5%. Conclusiones: Los pacientes que participaron en el presente estudio no perciben un cuidado humanizado en su totalidad, lo que genera áreas de oportunidad para mejorar la atención.

Lobo-Osorio et al. (2023), en Colombia, caracterizó la experiencia del cuidado humanizado en personas hospitalizadas. Método: un estudio descriptivo fue realizado con personas hospitalizadas. Los participantes completaron el instrumento Percepción del Cuidado Humanizado proporcionado por la profesión de enfermería. Resultados: Participaron 148 personas; El 44% siempre percibió el cuidado humanizado, el 25% casi siempre, el 14% regularmente, el 6% pocas veces y el 9% nunca percibió el cuidado humanizado. Conclusiones: se destaca la categoría de cualidades del trabajo del enfermero con la generación de sentimientos, confianza y bienestar, así como la voluntad de cuidar, y la preocupación por las necesidades de la persona, seguido del trato digno percibido por la escucha activa, presencia y comprensión

Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales

Tinoco Montes (2023), en Barranca, Se presentó el estudio titulado “Cuidado humanizado de enfermería según percepción de pacientes del Hospital de Barranca, un estudio desde la teoría de Watson”, realizado en el año 2022, cuyo objetivo fue determinar la percepción de los pacientes respecto al cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 150 pacientes hospitalizados. Los resultados evidenciaron que el 56,7 % de los pacientes percibió el cuidado

humanizado de enfermería como regular. En conclusión, se determinó que más de la mitad de los pacientes calificó el cuidado humanizado como regular, evidenciándose además una valoración regular respecto a la dimensión relacionada con la promoción de la fe y la esperanza, aspecto contemplado en la teoría del cuidado humano de Jean Watson.

Martinez Cuba (2021), en Cajamarca, determinó la relación entre la calidad del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción, según la percepción de las puérperas inmediatas durante el contexto de la pandemia por COVID-19. Método: Enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 50 mujeres en puerperio inmediato. Para la recopilación de los datos se empleó la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron una relación positiva entre la calidad del cuidado humanizado y la satisfacción de las puérperas, encontrándose un coeficiente de correlación de $Rho = 0,0021$ y un nivel de significancia $p < 0,05$. Estos resultados permitieron establecer que una mayor calidad en el cuidado humanizado de enfermería se relaciona con una mayor satisfacción de las usuarias. En conclusión, se determinó la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado humanizado y la satisfacción de las puérperas inmediatas durante la pandemia por COVID-19.

Ayala Retuerto y Jimenez Maguiña (2021), en Huacho, se realizaron el estudio “Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera, servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Regional de Huacho, 2020”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las puérperas respecto al cuidado de enfermería. La investigación fue descriptiva, transversal y no experimental, con una muestra de 97 puérperas. Se aplicó una encuesta mediante un cuestionario con escala Likert. Los resultados mostraron que el 90,7 % presentó un nivel moderado de

satisfacción. Se concluyó que las puérperas evidenciaron una satisfacción moderada con el cuidado recibido por el personal de enfermería.

Palomino (2021), en Ayacucho, se realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente del servicio de medicina de Ayacucho. La investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, con una muestra de 89 pacientes. Se aplicó un cuestionario y la prueba Rho de Spearman. Los resultados mostraron que el 49,44 % presentó un nivel regular de cuidado humanizado y el 47,19 % un nivel medio de satisfacción. Se encontró una relación positiva y significativa entre ambas variables ($Rho=0,710$; $p<0,05$), concluyéndose que un mejor cuidado humanizado se relaciona con una mayor satisfacción del paciente.

Carrasco Ancajima y Salirrosas Saavedra (2024), en Trujillo, su Tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital público de Trujillo. En la metodología, el estudio fue de tipo básico, de diseño no experimental y uso un enfoque cuantitativo; la población muestral estuvo conformada por 70 pacientes hospitalizados, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, los cuales fueron validados por juicio de expertos (5 especialistas), y obtuvieron una confiabilidad alta (0.98 y 0.96), según el Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que el nivel de cuidado humanizado de las enfermeras en pacientes hospitalizados predominó un nivel bueno (47%). Además, se identificó que nivel de satisfacción se encuentra en un nivel moderado (49%). Se concluye que, existe una relación significativa entre las variables ($p=0.041$) y una correlación según Rho de Spearman positiva moderada de 0.586.

Marco Conceptual

Cuidado Humanizado

El cuidado humanizado reconoce a la persona como sujeto activo, con valores, necesidades y experiencias propias. Se concreta en decisiones que articulan competencia técnica, trato respetuoso, comunicación terapéutica y protección de la autonomía. En consecuencia, la intervención de enfermería trasciende la ejecución de procedimientos y procura comprender la situación particular del usuario, favorecer su participación y responder con sensibilidad a sus necesidades.

En el ámbito hospitalario, humanizar exige adaptar la atención al contexto individual, reconocer creencias, temores y expectativas, y mantener continuidad, responsabilidad y disponibilidad. La escucha activa, el respeto de la intimidad y la información comprensible permiten disminuir la vulnerabilidad y favorecen una experiencia de cuidado digna (Guevara Rojas, 2021).

Dimensiones del Cuidado Humanizado.

Cualidades del Hacer de Enfermería. Reúne atributos personales y profesionales que permiten transmitir respeto, serenidad y confianza. Se evidencia en la amabilidad, la consideración de valores y creencias, y la manera cuidadosa de relacionarse con el paciente. (Wade GH)

Apertura a la Comunicación Enfermero-Paciente. Comprende la disposición para establecer un diálogo comprensible y honesto. Incluye presentarse, explicar los procedimientos, responder preguntas, facilitar la expresión de inquietudes y proporcionar información suficiente para participar en decisiones (Wade GH).

Disposición para la Atención. Expresa la disponibilidad del profesional para reconocer y atender necesidades físicas, emocionales y espirituales. Se refleja en la oportunidad de la respuesta, el interés por la comodidad, el acompañamiento y la continuidad del cuidado (Andamayo Quito, 2017).

Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es una valoración construida al comparar lo que esperaba del servicio con la experiencia efectivamente recibida. Integra elementos técnicos, organizativos e interpersonales y, aunque es subjetiva, constituye un indicador útil para identificar fortalezas y aspectos susceptibles de mejora. (Kleeberg Chiesa, Méndez Guerra, 2021)

Dimensiones de la Satisfacción del Usuario. Para su medición se consideran cinco dimensiones complementarias:

Fiabilidad. Capacidad del servicio para cumplir lo ofrecido de manera correcta, constante y responsable, reduciendo errores y variaciones innecesarias en la atención.

Capacidad de respuesta. Disponibilidad del personal para atender solicitudes y necesidades sin demoras evitables, brindando orientación y soluciones oportunas.

Seguridad. Confianza que genera la competencia profesional, el manejo reservado de la información, el respeto de la intimidad y la prevención de riesgos durante la atención.

Empatía. Esfuerzo del personal por comprender la situación particular del usuario y ofrecer un trato individualizado, sensible y respetuoso.

Aspectos Tangibles. Condiciones observables del servicio, entre ellas limpieza, comodidad, señalización, disponibilidad de equipos y presentación del personal (Aguirre Nicolini, 2019).

Bases Teóricas

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

La teoría del cuidado humano propone que la enfermería se sustenta en una relación moral y terapéutica con la persona. El encuentro de cuidado es relacional, transpersonal e intersubjetivo: profesional y paciente participan desde sus propias experiencias, y la intervención busca preservar dignidad, armonía y sentido además de responder a necesidades clínicas. (Chavarro Artunduaga & Peña Buitrago, 2019).

En este marco, cuerpo, mente y dimensión espiritual conforman una unidad. Las emociones, las interpretaciones y los valores del paciente influyen en su forma de vivir la enfermedad; por ello, el cuidado debe considerar tanto las manifestaciones físicas como la experiencia interior de la persona.

Según Valencia Contrera y Melita Rodríguez (2021) la teoría también reconoce la necesidad humana de recibir comprensión, apoyo y afecto ante situaciones adversas. El profesional favorece un ambiente de confianza donde el paciente puede expresar lo que vive y encontrar significado a su experiencia. Estos postulados ofrecen sustento para analizar las conductas humanizadas evaluadas en el estudio.

Definición de Términos

Cuidado Humanizado

Práctica de enfermería que integra competencia profesional y relación respetuosa para proteger la dignidad y promover el bienestar integral de la persona (Yaguargos Torres, 2020).

Satisfacción del Paciente

Evaluación que realiza el usuario al contrastar sus expectativas con la atención experimentada y con la respuesta obtenida frente a sus necesidades. (Castelo Rivas et al., 2022).

Enfermero

Profesional con preparación científica, técnica y humanística responsable de planificar y proporcionar cuidados destinados a conservar, recuperar o mejorar la salud. (Peña Parrales & Llor Cedeño, 2022).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El estudio se efectuará en un hospital público de categoría II-2 ubicado en la provincia de Mariscal Nieto, región Moquegua. El servicio de gineco obstetricia brinda hospitalización y atención especializada a gestantes, puérperas y pacientes con afecciones ginecológicas, incluyendo procedimientos obstétricos y cuidados durante el proceso reproductivo. La recolección se realizará en el periodo autorizado por la institución, garantizando que las actividades del proyecto no interfieran con la atención habitual.

Población y Muestra

Población

La población estará integrada por 150 pacientes hospitalizadas en el servicio de gineco obstetricia del hospital seleccionado durante el periodo de estudio.

Muestra

El tamaño muestral se determinó mediante la fórmula para estimar una proporción en población finita, considerando 95 % de confianza, máxima variabilidad y 5 % de error.

Donde:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

n= muestra	
N= tamaño de la población	150
Z= nivel de confianza 95%	1.96
p= probabilidad de acierto	0,5
q=probabilidad de no acierto	0,5
d= precisión	0,05

Al sustituir los parámetros definidos en la fórmula se obtuvo el tamaño requerido.

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 (150-1) + 1.96^2 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 150}{0.0025 (149) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{0.9604 \times 150}{0.3725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$n = 108$$

La muestra estará conformada por 108 pacientes que cumplan los criterios de selección y acepten participar.

Se aplicará muestreo probabilístico aleatorio simple. A partir del registro de pacientes elegibles se asignará un código correlativo y se seleccionarán 108 participantes mediante números

aleatorios, sin reemplazo. Este procedimiento es coherente con el cálculo muestral y brinda a cada integrante de la población una probabilidad conocida de ser seleccionada. Hernández et al. (2014)

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterio de Inclusión.

- ✓ Pacientes hospitalizadas en el servicio de gineco obstetricia durante el periodo de recolección.
- ✓ Pacientes que acepten voluntariamente participar y suscriban el consentimiento informado.
- ✓ Personas de 18 años o más con capacidad para responder el cuestionario.
- ✓ Pacientes que puedan comunicarse en castellano y completar los instrumentos.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Pacientes atendidas únicamente de forma ambulatoria o en otro servicio.
- ✓ Pacientes cuyo estado clínico impida responder los instrumentos al momento de la aplicación.

Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Por su finalidad, la investigación será básica, dado que busca generar conocimiento sobre la asociación entre las variables sin aplicar una intervención destinada a modificarlas. (Samaniego, 2022)

Diseño de Investigación

Se adoptará un diseño no experimental, observacional y transversal, con alcance correlacional. Las variables se medirán en su contexto natural y en una sola oportunidad;

posteriormente se estimará la dirección y magnitud de la asociación entre sus puntuaciones (Samaniego, 2022).

Método de Investigación

Se empleará el método hipotético-deductivo. A partir del marco teórico se formularán hipótesis susceptibles de contrastación y se recopilarán datos empíricos para evaluar si la evidencia obtenida permite rechazarlas o no. (Samaniego, 2022)

Enfoque de la Investigación

El enfoque será cuantitativo porque las variables se representarán mediante puntuaciones obtenidas con instrumentos estructurados. El análisis estadístico permitirá describir la distribución de los datos y contrastar las hipótesis con criterios previamente establecidos. (Samaniego, 2022).

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado brindado por enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado brindado por enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

Hipótesis Específicas

Las cualidades del hacer de enfermería se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

Las cualidades del hacer de enfermería no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

La apertura a la comunicación enfermero-paciente se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

La apertura a la comunicación enfermero-paciente no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

La disposición para la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

La disposición para la atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua durante 2026.

Identificación de Variables

Variable 1: Cuidado Humanizado

Definición conceptual. Conjunto de conductas profesionales mediante las cuales enfermería reconoce la singularidad del paciente, protege su dignidad y atiende de forma integrada sus necesidades físicas, psicológicas, sociales y espirituales.

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Definición Conceptual. Valoración del usuario acerca de la atención recibida, construida al comparar sus expectativas y necesidades con la experiencia proporcionada por el servicio.

:

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cuidado humanizado	El cuidado humanizado se entiende como el compromiso, dedicación y atención que brinda el profesional de enfermería durante la interacción con el paciente, orientándose a favorecer su recuperación, independancia y autonomía. Asimismo, busca promover un bienestar integral en las dimensiones física, psicológica, social y espiritual, mediante una relación terapéutica basada en la comunicación efectiva, la comprensión, el respeto y la aceptación de la persona.	El cuidado constituye la esencia fundamental de la enfermería y se expresa mediante acciones de carácter transpersonal, orientadas a proteger, preservar y favorecer la vida y el bienestar integral de la persona.	Cualidades del hacer de enfermería Apertura a la comunicación enfermero(a) - paciente Disposición para la atención	Le hace sentir como una persona Le trata con amabilidad Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando esta con usted Le generan confianza cuando lo (la) cuidan Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado Le demuestran respeto por sus creencias y valores Le miran a los ojos, cuando le hablan Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes Le facilitan el dialogo Le explican previamente los procedimientos Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización Le dedican el tiempo requerido para su atención Le llaman por su nombre Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal) Le manifiestan que están pendiente de usted Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento Responden oportunamente a su llamado Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual Le escuchan atentamente Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo Le brindan un cuidado cálido y delicado Le ayudan a manejar su dolor físico Le demuestran que son responsables con su atención Le respetan sus decisiones Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar Le respetan su intimidad Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el medico	Favorable: 97 - 128 puntos Medio favorable: 65 - 96 puntos Desfavorable: 32 - 64 puntos

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cuidado humanizado	El cuidado humanizado se entiende como el compromiso, dedicación y atención que brinda el profesional de enfermería durante la interacción con el paciente, orientándose a favorecer su recuperación, independencia y autonomía. Asimismo, busca promover un bienestar integral en las dimensiones física, psicológica, social y espiritual, mediante una relación terapéutica basada en la comunicación efectiva, la comprensión, el respeto y la aceptación de la persona.	El cuidado constituye la esencia fundamental de la enfermería y se expresa mediante acciones de carácter transpersonal, orientadas a proteger, preservar y favorecer la vida y el bienestar integral de la persona.	Cualidades del hacer de enfermería Apertura a la comunicación enfermera(o) - paciente Disposición para la atención	Le hace sentir como una persona Le trata con amabilidad Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando está con usted Le generan confianza cuando lo (la) cuidan Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado Le demuestran respeto por sus creencias y valores Le miran a los ojos, cuando le hablan Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes Le facilitan el diálogo Le explican previamente los procedimientos Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización Le dedican el tiempo requerido para su atención Le llaman por su nombre Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal) Le manifiestan que están pendiente de usted Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento Responden oportunamente a su llamado Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual Le escuchan atentamente Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo Le brindan un cuidado cálido y delicado Le ayudan a manejar su dolor físico Le demuestran que son responsables con su atención Le respetan sus decisiones Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar Le respetan su intimidad Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico	Favorable: 97 - 128 puntos Medio favorable: 65 - 96 puntos Desfavorable: 32 - 64 puntos

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La información se recolectará mediante encuesta, técnica que permitirá obtener respuestas estandarizadas de las participantes respecto de su experiencia de cuidado y su satisfacción con el servicio.

Instrumentos

Se utilizarán dos cuestionarios estructurados. Su aplicación será individual y seguirá instrucciones uniformes para reducir variaciones derivadas del procedimiento de recolección.

Medición de la Variable Cuidado Humanizado. Para medir el cuidado humanizado se empleará la tercera versión del cuestionario Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE), diseñado para valorar conductas observadas por el paciente durante la atención (Álvarez & Triana, 2012).

El PCHE contiene 32 ítems con cuatro alternativas ordinales de respuesta, puntuadas de 1 a 4.

La suma total se interpretará con los siguientes puntos de corte:

Nivel de percepción — puntuación total

Favorable: 97 a 128 puntos.

Medianamente favorable: 65 a 96 puntos.

Desfavorable: 32 a 64 puntos.

Medición de Variable Satisfacción del Usuario. La satisfacción se evaluará con un cuestionario basado en SERVQUAL modificado para hospitalización. Incluye información general y 22 ítems de percepción distribuidos en cinco dimensiones.

La estructura dimensional comprende:

Dimensión — ítems

Empatía: 14 al 18.

Seguridad: 10 al 13.

Capacidad de respuesta: 6 al 9.

Fiabilidad: 1 al 5.

Aspectos tangibles: 19 al 22.

Cada ítem se calificará en una escala ordinal de tres categorías.

Las opciones serán: 1 = insatisfecho, 2 = poco satisfecho y 3 = satisfecho. La puntuación global se interpretará así:

Nivel de satisfacción — puntuación total

Satisfecho: 50 a 66 puntos.

Poco satisfecho: 36 a 49 puntos.

Insatisfecho: 22 a 35 puntos.

Validez y Confiabilidad.

Validez.

Medición de la Variable Cuidado Humanizado. La tercera versión del PCHE presentó adecuada validez facial y de contenido durante su desarrollo. La evaluación de expertos produjo un índice de validez de contenido de 0,98 y una aceptabilidad de 0,92, valores que respaldan la representatividad y comprensión de sus ítems (González, 2015).

El instrumento evalúa tres dimensiones mediante 32 ítems: cualidades del hacer de enfermería, apertura a la comunicación enfermero-paciente y disposición para la atención. En una aplicación peruana se informó un índice de validez de 0,98, evidencia favorable para su utilización en el presente contexto.

Medición de Variable Satisfacción del Usuario. El cuestionario de satisfacción basado en SERVQUAL modificado comprende 22 percepciones agrupadas en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. En su antecedente de validación se reportó un valor KMO de 0,975, indicativo de adecuación para el análisis factorial. Acosta & Garcia (2019)

Confiabilidad.

Medición de la Variable Cuidado Humanizado. La consistencia interna del PCHE fue examinada mediante una prueba piloto realizada con puérperas atendidas en un hospital nacional. El coeficiente alfa de Cronbach alcanzó 0,865, resultado que respalda la estabilidad de las puntuaciones generadas por sus ítems.

Medición de la Variable Satisfacción del Paciente. Para el cuestionario de satisfacción se informó un alfa de Cronbach de 0,91 en pacientes hospitalizados de un servicio quirúrgico. Este coeficiente muestra elevada consistencia interna y sustenta su empleo para obtener una puntuación global de satisfacción (Aguirre Nicolini & Villanueva Esquerre, 2019).

Proceso de Recolección de Datos

La recolección de datos comprenderá las siguientes actividades:

Se gestionará la aprobación académica y ética correspondiente antes de iniciar cualquier contacto con las participantes.

Se solicitará autorización formal a la dirección del hospital y coordinación con la jefatura de gineco obstetricia.

Tras identificar a las pacientes elegibles y obtener su consentimiento, los cuestionarios se aplicarán individualmente en un espacio que proteja la privacidad.

La aplicación conjunta tendrá una duración aproximada de 10 minutos por participante.

Procesamiento y Análisis de Datos

Las respuestas serán codificadas y verificadas en una base de datos. Se realizará análisis descriptivo mediante frecuencias, porcentajes y medidas pertinentes. Antes de contrastar las hipótesis se evaluará la distribución de las puntuaciones; si no se cumple normalidad o por tratarse de escalas ordinales, se utilizará Rho de Spearman. Se trabajará con un nivel de significación de 0,05 y se informará el coeficiente, su dirección, magnitud y valor p.

Consideraciones Éticas

Principio de Autonomía

La participación será voluntaria. Antes de la encuesta se explicarán propósito, actividades, riesgos, beneficios y derecho a retirarse sin consecuencias. La inclusión se realizará únicamente después de documentar el consentimiento informado.

Principio de Beneficencia

El estudio no ofrece beneficio clínico directo; sin embargo, la información obtenida podrá contribuir a identificar oportunidades de mejora en el cuidado de enfermería. La aplicación se organizará para no interrumpir la atención requerida por las pacientes.

Principio de Maleficencia

Los cuestionarios no implican procedimientos invasivos. Podría presentarse incomodidad al opinar sobre la atención; en ese caso, la participante podrá omitir una respuesta o finalizar su participación. No se registrarán nombres en la base de análisis.

Principio de Justicia

Todas las personas elegibles serán invitadas y tratadas con los mismos criterios, sin discriminación. La selección responderá exclusivamente al procedimiento muestral y a los criterios establecidos en el protocolo.

Administración del Proyecto de Investigación

Cronograma de Ejecución

Descripción de Actividades		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Proyecto	Búsqueda de información	X					
	Elección del tema	X					
	Identificación del problema	X					
	Planteamiento del problema y objetivo de investigación	X					
	justificación	X					
	Revisión bibliográfica	X					
	Desarrollo de las perspectivas teórica	X					
	Antecedentes de la investigación Bases Teóricas	X					
	Metodología		X				
	Población y muestra criterios de inclusión y exclusión		X				
	Diseño de estudios		X				
	Formulación de hipótesis		X				
	Identificación de variables		X				
	Operacionalización de variables		X				
	Aprobación del comité de ética			X			
Ejecución	Recolección de datos			X			
	Procesamiento y análisis de datos			X	X		
Redacción	Redacción de borradores del artículo			X	X		
	Dictaminación del artículo					X	
	Sumisión del artículo						X
Cierre	Presentación de informe final						X

Presupuesto

Presupuesto y Financiamiento

Tipo de Recursos	Cantidad	Precio por Unidad	Precio Total
Materiales de oficina (copias materiales de escritorio, etc.)	3	200.00	600.00
Pasajes	1	100.00	100.00
Internet	1	70	210
Licencias de Software	1	300	300
Equipos menores (cámara, impresor)	200	0.10	20
Donativo por ejecución del proyecto	1	100	100
Total			1330

Referencias Bibliográficas

- Acosta, C., & Garcia, E. (2019). Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina General atendidos en un hospital nacional de Lima, 2018. En *Universidad Norbert Wiener*.
- Aguirre Nicolini, B. B. , V. E. D. E. (2019). *Satisfacción del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería, del Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019*.
- Aguirre Nicolini, B., & Villanueva Esquerre, D. (2019). *Satisfacción del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería, del Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Andamayo Quito, M. del P. G. S. O. M. y Y. T. M. (2017). *Cuidado Humanizado De La Enfermera Según la teoría De Watson, En Pacientes Del servicio De Emergencia Del Hospital Arzobispo Loayza* .
- Ayala Retuerto, N. M. , J. M. N. Y. (2021). *Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera, servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Regional de Huacho, 2020* .
- Carrasco Ancajima, D. K., & Salirrosas Saavedra, M. J. (2024). *Cuidado humanizado y satisfacción del paciente hospitalizado de un hospital público de Trujillo – 2024*. Universidad Cesar Vallejo.
- Castelo Rivas, W., Cueva Toaquiza, J., & Castelo Rivas, A. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6).

- Chavarro Artunduaga, M. A. , & P. B. E. Y. (. (2019). *Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson*. 49–56.
- Espinoza Vidal, D. J., López Lojan, V., Urgilés-Barahona, C. E., & Ordóñez Sigcho, M. I. (2024). Humanización de los cuidados en ginecología y obstetricia. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–19. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-739>
- Flores Romo, A. G., Laura Berenice, Z. M., Araujo Espino, R., Reveles Caldera, E., Trejo Ortiz, 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
- Gomez Perez, K. K. (2024). Cuidado humanizado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario externo. *Advances in Science and Innovation*, 3(1), 39–50. <https://doi.org/10.61210/asi.v3i1.94>
- González, O. (2015). Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión”. En *Aquichan* (Vol. 15, Número 3).
- Guevara Rojas, A. M. (2021). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica de Chiclayo*.
- Hernández, S., Collado, F., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación: Selección de la muestra. *Metodología de la investigación* (6ta ed.).
- Kleeberg Chiesa, K. E. M. , & M. G. L. M. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021 [.

- Lobo-Orsorio, D., Oviedo-Córdoba, H., & Cortina-Navarro, C. (2023). La experiencia del cuidado humanizado en personas hospitalizadas: un estudio transversal. *Duazary*, 20(2), 17–27. <https://doi.org/10.21676/2389783X.5354>
- Mamani Ramos, S. V. (2024). Calidad de la atención del parto humanizado y su relación con la satisfacción de la puérpera en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna-Perú. *REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA - Para el Desarrollo - UJCM*, 9(17), 36–49. <https://doi.org/10.37260/rctd.v9i17.4>
- Martinez Cuba, M. (2021). *Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021.*
- Letona Saavedra, M., & Luque Luque Gladys. (2024). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima, 2023 . UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.*
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de Calidad 2020.*
- Oyola Naranjo, D. J. (2021). *Percepción de pacientes del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y nivel de satisfacción [.*
- Palomino S. (2021). *Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina, centro de Pampa Cangallo, Ayacucho 2021.*
- Peña Parrales Silvia Cristina, & Loor Cedeño Luis Adrián. (2022). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados. *Universidad Estatal del Sur de Manabí.*
- Requelme, J. F. Z., Lino, S. C. A., Preciado, A. M. S., Yanza, C. Y. M., Alburqueque, E. B. J., Galarza, F. M. F., Quichimbo, N. de J. R., Alvarado, B. E. M., Angel, N. K. J., &

- Ponce, M. del R. C. (2025). Cuidado Humanizado: La Esencia de la Enfermería. *Repositorio MAWIL*.
- Samaniego, G. (2022). Enfoque, tipo, diseño y método de investigación. *Journal of Economic Perspectives*, 2(1).
- Singh, A., Suganya, K., & Mounika, P. (2026). Assessment of patient satisfaction in obstetric care under the LaQshya program. *International Journal of Reproduction, Contraception, Obstetrics and Gynecology*, 15(3), 946–950.
<https://doi.org/10.18203/2320-1770.ijrcog20260552>
- Tinoco Montes, Y. M. (2023). *Cuidado Humanizado de Enfermería según Percepción de Pacientes del Hospital de Barranca. Un Estudio desde la Teoría de Watson 2022*.
- Valencia Contrera, M., & Melita Rodríguez, A. (2021). Reflection on the humanization of care: Jean Watson's theory and proposal for its application. *BENESSERE Revista de Enfermería*, 6. <http://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>
- Wade GH, K. N. (s. f.). *Nursing Students 'Perceptions of Instructor caring: A instrument based on Watson's Theory of transpersonal caring*. *Journal of Nursing Education* . 162–168.
- Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring* (Rev. ed.). University Press of Colorado.
- Yaguargos Torres, J. L. , & R. U. H. E. (2020). *Cuidado Humanizado Del Profesional De Enfermería a Pacientes Intervenido Quirúrgicamente En Una Entidad Gubernamental 2019*.
- Zapata-Ramos, D. W., & Vizcacho-Jimenez, E. M. (2021). Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación e Innovación:*

Revista Científica de Enfermería, 1(2).

<https://doi.org/10.33326/27905543.2021.2.1234>

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1. Encuesta sobre Cuidado Humanizado

Elaborado por: Álvarez & Triana (2012)

Cuestionario Instrucciones.

A continuación, le mostramos un cuestionario donde encontrara las características que presenta la enfermera mientras le brinda sus cuidados, durante su estancia hospitalaria.

Se le pide marcar con un (X) en una sola alternativa, donde su opinión crea conveniente.

ÍTEMS	SIEMPRE (4)	CASI SIEMPRE (3)	ALGUNAS VECES (2)	NUNCA (1)
1. Le hace sentir como una persona				
2. Le trata con amabilidad				
3. Le hace sentir bien atendido cuando dialoga con usted				
4. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted				
5. Le generan confianza cuando lo (la) cuidan				
6. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				

7. Le demuestran respeto por sus creencias y valores				
8. Le miran a los ojos, cuando le hablan				
9. Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes				
10. Le facilitan el dialogo				
11. Le explican previamente los procedimientos				
12. Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
13. Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos				
14. Le dan indicaciones sobre su atención cuando Usted Lo requiere o según su situación de salud				
15. Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones de salud.				
16. Le muestran interés por brindarle comodidad				

durante su hospitalización				
17. Le dedican tiempo requerido para su atención				
18. Le llaman por su nombre				
19. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				
20. Le manifiestan que están pendiente de usted				
21. Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento				
22. Responden oportunamente a su llamado				
23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
24. Le escuchan atentamente				
25. Le preguntan y se				

preocupan por su estado de animo				
26. Le brindan un cuidado cálido y delicado				
27. Le ayudan a manejar su dolor físico				
28. Le muestran que son responsables con su atención				
29. Le respetan sus decisiones				
30. Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar				
31. Le respetan su intimidad				
32. Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el medico				

Instrumento 2. Encuesta sobre satisfacción del Usuario

1. Datos Informativos

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de datos personales. Por favor marque con un aspa (X)

A. EDAD: _____

B. INSTRUCCIÓN:

a) Analfabeto () b) Primaria () c) Secundaria () d) Superior ()

C. GRUPO CULTURAL:

a) Blanca () b) Mestiza () c) Indígena () d) Negra ()

D. DOMICILIO

a) Zona urbana () b) Zona rural ()

Encuesta sobre Satisfacción del usuario

ÍTEMS	SATISFECHO (3)	POCO SATISFECHO(2)	INSATISFECHO (1)
FIABILIDAD			
1. ¿Usted y su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?			
2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?			
3. ¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?			
4. ¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familiar para explicarle sobre su enfermedad?			
5. ¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. Cuente con los medicamentos que receto el medico?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
6. ¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?			

7. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?			
8. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?			
9. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida?			
SEGURIDAD			
10. ¿El profesional de enfermería le atendió, le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
11. ¿Durante su atención en el servicio el profesional de enfermería respeto su privacidad?			
12. ¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica?			
13. ¿El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado?			
EMPATIA			
14. ¿El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
15. ¿El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
16. ¿El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?			
17. ¿El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se le realizaron?			
18. ¿El profesional de enfermería le explico a			

usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
ASPECTOS TANGIBLES			
19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
20. ¿El servicio donde estuvo Ud. Contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
21. ¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
22. ¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?			

Apéndice B: Validez de los instrumentos

Moquegua, 02 de julio de 2026

Estimado (a):

Mg Luz Marina Roque Velasquez

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Especialista en Gineco Obstetricia. Los instrumentos que llevan por título: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, 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 a 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 Gineco Obstetricia.

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

Muy Atentamente:


Lic. Evelyn Quispe Choquejahua
LIC. EN ENFERMERIA
CEP 66441
Lic. Evelyn Quispe Choquejahua
Enfermera
CEP 66441


Lic. Rocely Magaly Ccallo Luna
ENFERMERA
CEP 97155
Lic. Rocely Magaly Ccallo Luna
Enfermera
CEP 97155

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación de los test titulados: **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE MOQUEGUA, 2026”**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N.º: 01

Fecha actual: 02-07-26

Nombres y Apellidos de Juez: Luz Marina Roque Velásquez

Institución donde labora: Hospital Regional de Moquegua

Años de experiencia profesional o científica: 22 años

Firma y Sello

Nº de Registro de maestría 002650


.....
Luz Marina Roque Velásquez
ENFERMERA ESPECIALISTA
CEP 67148 RNE. 0688 RNE. 33117

**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

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI ()
1

NO (X)
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha actual: 02 de julio 2026

Valido por:

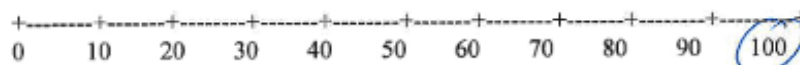
Nº de Registro de maestria 002650


Lic. Luz Marina Roque Velásquez
ENFERMERA ESPECIALISTA
CER 57148 RNL 9868 RNE 33117

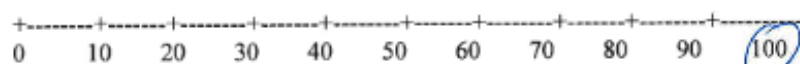
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

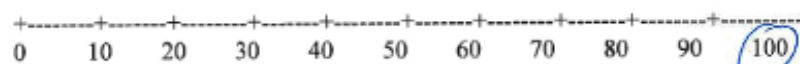
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



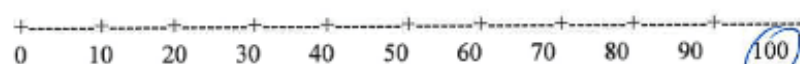
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



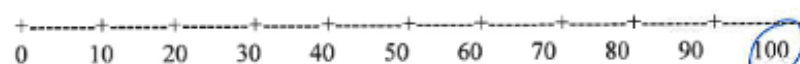
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: 02 de julio 2026

Valido por:
Nº de Registro de maestria 002680


Lic. Luz Marina Roque Velásquez
ENFERMERA ESPECIALISTA
CER 57148 RNE, 9868 RNE, 32117

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE CUIDADO HUMANIZADO
INSTRUMENTO 1 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Construido ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cualidades del hacer de enfermería	1	Le hace sentir como una persona	X		X		X		X		
	2	Le trata con amabilidad	X		X		X		X		
	3	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted	X		X		X		X		
	4	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando está con usted	X		X		X		X		
	5	Le generan confianza cuando lo (la) cuidan	X		X		X		X		
	6	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	X		X		X		X		
	7	Le demuestran respeto por sus creencias y valores	X		X		X		X		
Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente	8	Le miran a los ojos, cuando le hablan	X		X		X		X		
	9	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes	X		X		X		X		
	10	Le facilitan el diálogo	X		X		X		X		
	11	Le explican previamente los procedimientos	X		X		X		X		
	12	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	X		X		X		X		
	13	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	X		X		X		X		
	14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud	X		X		X		X		
	15	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	X		X		X		X		


 Dra. María Esther Villalón
 ENFERMERA ESPECIALISTA
 CER 57146 BUC. 9658 NMG. 83127

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Construido ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Disposición para la atención	16	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	X		X		X		X		
	17	Le dedican el tiempo requerido para su atención	X		X		X		X		
	18	Le llaman por su nombre	X		X		X		X		
	19	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	X		X		X		X		
	20	Le manifiestan que están pendiente de usted	X		X		X		X		
	21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento	X		X		X		X		
	22	Responden oportunamente a su llamado	X		X		X		X		
	23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual	X		X		X		X		
	24	Le escuchan atentamente	X		X		X		X		
	25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo	X		X		X		X		
	26	Le brindan un cuidado cálido y delicado	X		X		X		X		
	27	Le ayudan a manejar su dolor físico	X		X		X		X		
	28	Le demuestran que son responsables con su atención	X		X		X		X		
	29	Le respetan sus decisiones	X		X		X		X		
	30	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar	X		X		X		X		
	31	Le respetan su intimidad	X		X		X		X		
	32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico	X		X		X		X		

¹ Entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem
² El ítem tiene relación con el constructo
³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

Favorable: 97 - 128 puntos
Medio favorable: 65 - 96 puntos
Desfavorable: 32 - 64 punto

Dr. [Firma]
Enfermera Especialista
CER: 57143 RNE: 9666 RNE: 8113

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INSTRUMENTO 2 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Usted y su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud	X		X		X		X		
2	Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería	X		X		X		X		
4	El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familiar para explicarle sobre su enfermedad	X		X		X		X		
5	El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que receto el médico	X		X		X		X		
6	La atención en el estar de enfermería fue rápida	X		X		X		X		
7	El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida	X		X		X		X		
8	El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida	X		X		X		X		
9	El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida	X		X		X		X		
10	El profesional de enfermería le atendió, le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		X		
11	Durante su atención en el servicio el profesional de enfermería respeto su privacidad	X		X		X		X		
12	El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica	X		X		X		X		
13	El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado	X		X		X		X		
14	El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X		
15	El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	X		X		X		X		
16	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja	X		X		X		X		
17	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se le realizaron	X		X		X		X		


Lic. Lucía Alejandra Reyes
ENFERMERA ESPECIALISTA
CEB 57148 RNE 5668 RNE 43118

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	X		X		X		X		
19	Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		X		
20	El servicio donde estuvo Ud. Contó con personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X		X		
21	El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		X		
22	Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos	X		X		X		X		

Satisfecho: 50-66 puntos

Poco satisfecho: 36-49 puntos

Insatisfecho: 22-35 puntos

.....

 Lic. Luz Maura
 ENFERMERA ESPECIALISTA
 CEP: 57148 RNE: 9858 RNE: 33117

Moquegua, 02 de julio de 2026

Estimado (a):

Mg Sonia Zanabria Chayña

Presente:

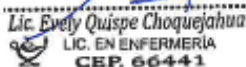
Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Especialista en Gineco Obstetricia. Los instrumentos que llevan por título: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, 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 a 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 Gineco Obstetricia.

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

Muy Atentamente:

Lic. Evely Quispe Choquejahua
Enfermera
CEP 66441




Lic. Rocely Magaly Ccallo Luna
Enfermera
CEP 97155

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación de los test titulados: **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE MOQUEGUA, 2026”**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N.º: 02

Fecha actual: 02-07-16

Nombres y Apellidos de Juez: Lic. Sofía Zanabria Chayón

Institución donde labora: C.S. Mercado Central - Moquegua

Años de experiencia profesional o científica: 08 años

Firma y Sello

Nº de Registro de maestría 052740



**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

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI ()
1

NO (X)
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha actual: 02 de julio 2026

Valido por:

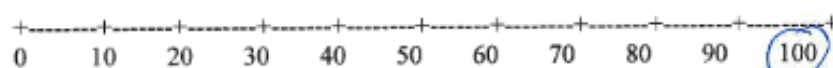
Nº de Registro de maestria 052740



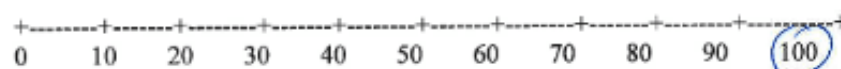
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

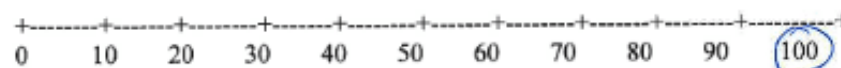
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



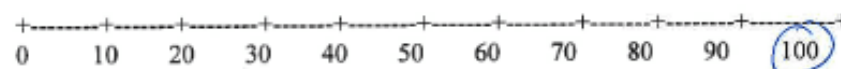
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



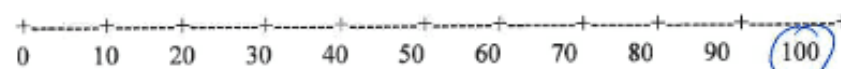
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: 02 de julio 2026

Valido por:

Nº de Registro de maestría 052740



LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE CUIDADO HUMANIZADO
INSTRUMENTO 1 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cualidades del hacer de enfermería	1	Le hace sentir como una persona	X		X		X		X		
	2	Le trata con amabilidad	X		X		X		X		
	3	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted	X		X		X		X		
	4	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando esta con usted	X		X		X		X		
	5	Le generan confianza cuando lo (la) cuidan	X		X		X		X		
	6	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	X		X		X		X		
	7	Le demuestran respeto por sus creencias y valores	X		X		X		X		
Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente	8	Le miran a los ojos, cuando le hablan	X		X		X		X		
	9	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes	X		X		X		X		
	10	Le facilitan el dialogo	X		X		X		X		
	11	Le explican previamente los procedimientos	X		X		X		X		
	12	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	X		X		X		X		
	13	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	X		X		X		X		
	14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud	X		X		X		X		
	15	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	X		X		X		X		


 Daniel Zamora
 LIC. EN ENFERMERÍA
 C.E.P. N° 1001

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Disposición para la atención	16	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	X		X		X		X		
	17	Le dedican el tiempo requerido para su atención	X		X		X		X		
	18	Le llaman por su nombre	X		X		X		X		
	19	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	X		X		X		X		
	20	Le manifiestan que están pendiente de usted	X		X		X		X		
	21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento	X		X		X		X		
	22	Responden oportunamente a su llamado	X		X		X		X		
	23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual	X		X		X		X		
	24	Le escuchan atentamente	X		X		X		X		
	25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo	X		X		X		X		
	26	Le brindan un cuidado cálido y delicado	X		X		X		X		
	27	Le ayudan a manejar su dolor físico	X		X		X		X		
	28	Le demuestran que son responsables con su atención	X		X		X		X		
	29	Le respetan sus decisiones	X		X		X		X		
	30	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar	X		X		X		X		
	31	Le respetan su intimidad	X		X		X		X		
	32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico	X		X		X		X		

¹ Entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem
² El ítem tiene relación con el constructo
³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

Favorable:
 97 - 128 puntos
 Medio favorable:
 65 - 96 puntos
 Desfavorable:
 32 - 64 punto


 Universidad de Cuenca
 Facultad de Medicina
 UIC EN GUAYAS
 UIC EN AZUAY
 UIC EN BOLÍVAR

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INSTRUMENTO 2 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Usted y su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud	X		X		X		X		
2	Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería	X		X		X		X		
4	El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familiar para explicarle sobre su enfermedad	X		X		X		X		
5	El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que receto el médico	X		X		X		X		
6	La atención en el estar de enfermería fue rápida	X		X		X		X		
7	El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida	X		X		X		X		
8	El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida	X		X		X		X		
9	El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida	X		X		X		X		
10	El profesional de enfermería le atendió, le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		X		
11	Durante su atención en el servicio el profesional de enfermería respeto su privacidad	X		X		X		X		
12	El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica	X		X		X		X		
13	El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado	X		X		X		X		
14	El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X		
15	El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	X		X		X		X		
16	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja	X		X		X		X		
17	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se le realizaron	X		X		X		X		



 LIC. EN ENFERMERÍA
 C.A.P. # 3113

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	X		X		X		X		
19	Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		X		
20	El servicio donde estuvo Ud. Contó con personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X		X		
21	El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		X		
22	Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos	X		X		X		X		

Satisfecho: 50-66 puntos

Poco satisfecho: 36-49 puntos

Insatisfecho: 22-35 puntos


 MSc. Zuleima V. Páez
 LIC. EN ENFERMERÍA
 CEP N° 31029

Moquegua, 02 de julio de 2026

Estimado (a):

Lic Enf Monica Callata Colquehuanca

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Especialista en Gineco Obstetricia. Los instrumentos que llevan por título: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, 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 a 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 Gineco Obstetricia.

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

Muy Atentamente:



 Lic. Evelyn Quispe Choquejahua
 LIC. EN ENFERMERÍA
 CEP. 66441

Lic. Evelyn Quispe Choquejahua
 Enfermera
 CEP 66441



 Lic. Rocely Magaly Ceallo Luna
 ENFERMERA
 CEP. 97155

Lic. Rocely Magaly Ceallo Luna
 Enfermera
 CEP 97155

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación de los test titulados: **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE MOQUEGUA, 2026”**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N.º: 03

Fecha actual: 02-07-26

Nombres y Apellidos de Juez: Lic. enf. Monica Callata Colquehuancu

Institución donde labora: Hospital Regional de Moquegua - Neonología

Años de experiencia profesional o científica: 06 años

Firma y Sello

Nº de Registro de maestría 031924


Mónica S. Callata Colquehuancu
LIC. EN ENFERMERÍA
CEP. 006443 REC. 030024

**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

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI ()
1→0

NO (X)
0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI ()
1

NO (X)
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha actual: 02 de julio 2026

Valido por:

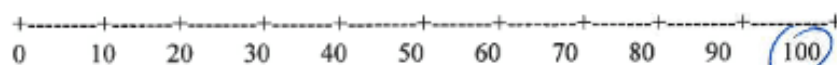
Nº de Registro de maestria 031824


 Mónica S. Calvo Colquehuanc
 LIC. EN ENFERMERÍA
 CEP 050443 RES. 031824

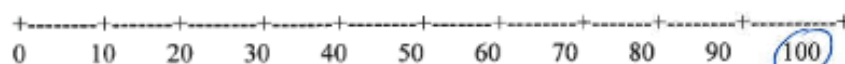
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

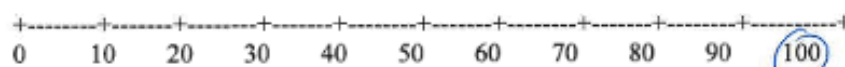
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



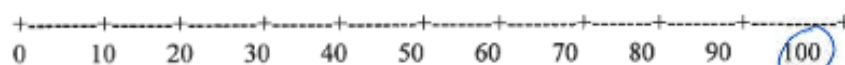
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



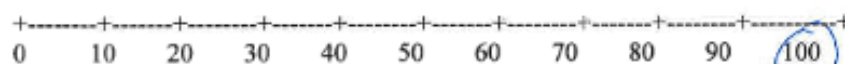
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: 02 de julio 2026

Valido por:

Nº de Registro de maestría 031824


 Mónica S. Caligta Colquehuanca
 LIC. EN ENFERMERÍA
 ESP. ODONTOLOGÍA REE. 00224

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE CUIDADO HUMANIZADO
INSTRUMENTO 1 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cualidades del hacer de enfermería	1	Le hace sentir como una persona	X		X			X	X		
	2	Le trata con amabilidad	X		X			X	X		
	3	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted	X		X			X	X		
	4	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando esta con usted	X		X			X	X		
	5	Le generan confianza cuando lo (la) cuidan	X		X			X	X		
	6	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	X		X			X	X		
	7	Le demuestran respeto por sus creencias y valores	X		X			X	X		
Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente	8	Le miran a los ojos, cuando le hablan	X		X			X	X		
	9	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes	X		X			X	X		
	10	Le facilitan el dialogo	X		X			X	X		
	11	Le explican previamente los procedimientos	X		X			X	X		
	12	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	X		X			X	X		
	13	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	X		X			X	X		
	14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud	X		X			X	X		
	15	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	X		X			X	X		


 Jilónica S. Calixto Colchagua
 ENFERMERA
 CIP 000143 DEL 000214

Dimensiones	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Disposición para la atención	16	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	X		X		X		X		
	17	Le dedican el tiempo requerido para su atención	X		X		X		X		
	18	Le llaman por su nombre	X		X		X		X		
	19	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	X		X		X		X		
	20	Le manifiestan que están pendiente de usted	X		X		X		X		
	21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento	X		X		X		X		
	22	Responden oportunamente a su llamado	X		X		X		X		
	23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual	X		X		X		X		
	24	Le escuchan atentamente	X		X		X		X		
	25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo	X		X		X		X		
	26	Le brindan un cuidado cálido y delicado	X		X		X		X		
	27	Le ayudan a manejar su dolor físico	X		X		X		X		
	28	Le demuestran que son responsables con su atención	X		X		X		X		
	29	Le respetan sus decisiones	X		X		X		X		
	30	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar	X		X		X		X		
	31	Le respetan su intimidad	X		X		X		X		
	32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico	X		X		X		X		

¹ Entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

² El ítem tiene relación con el constructo

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

Favorable:

97 - 128 puntos

Medio favorable:

65 - 96 puntos

Desfavorable

32 - 64 punto



 Ministerio de Salud

 Dirección General de

 Epidemiología y

 Control de Infecciones

 Lima, Perú

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INSTRUMENTO 2 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Usted y su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud	X		X		X		X		
2	Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería	X		X		X		X		
4	El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familiar para explicarle sobre su enfermedad	X		X		X		X		
5	El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que receto el medico	X		X		X		X		
6	La atención en el estar de enfermería fue rápida	X		X		X		X		
7	El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida	X		X		X		X		
8	El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida	X		X		X		X		
9	El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida	X		X		X		X		
10	El profesional de enfermería le atendió, le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		X		
11	Durante su atención en el servicio el profesional de enfermería respeto su privacidad	X		X		X		X		
12	El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica	X		X		X		X		
13	El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado	X		X		X		X		
14	El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X		
15	El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	X		X		X		X		
16	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja	X		X		X		X		
17	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se le realizaron	X		X		X		X		


 Mónica S. Cordero Cordero
 Lic. EN ENFERMERÍA
 CPA N° 15343 DEL C.O.C.P.A.

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	X		X		X		X		
19	Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		X		
20	El servicio donde estuvo Ud. Contó con personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X		X		
21	El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		X		
22	Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos	X		X		X		X		

Satisfecho: 50-66 puntos

Poco satisfecho: 36-49 puntos

Insatisfecho: 22-35 puntos


 Adán S. Calleja Colquhuanica
 LIC. EN ENFERMERÍA
 CIP-003943 REE-00284

Moquegua, 04 de julio de 2026

Estimado (a):

Mg Jackeline Lizbeth Ramos Yucra

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Especialista en Gineco Obstetricia. Los instrumentos que llevan por título: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, 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 a 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 Gineco Obstetricia.

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

Muy Atentamente:


 Lic. Evelyn Quispe Choquejahu
 LIC. EN ENFERMERÍA
 CEP. 66441

Lic. Evelyn Quispe Choquejahu
 Enfermera
 CEP 66441


 Lic. Rocely Magaly Ccallo Luna
 ENFERMERA
 CEP. 97155

Lic. Rocely Magaly Ccallo Luna
 Enfermera
 CEP 97155

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación de los test titulados: **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE MOQUEGUA, 2026”**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N.º: 04

Fecha actual: 04-07-26

Nombres y Apellidos de Juez: Jc. Enf. Jackeline Ramos Yucra

Institución donde labora: Hospital Regional Moquegua - Epidemiología

Años de experiencia profesional o científica: 10 años

Firma y Sello

Nº de Registro de maestría 68361


 Jc. Enf. Jackeline Libeth Ramos Yucra
 CEP 68361
 ÁREA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA
 Y UNIDAD DE EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL

**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)

NO ()

1

0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (x)

NO ()

1

0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (x)

1→0

0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI ()

NO (x)

1→0

0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI ()

NO (x)

1

0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (x)

NO ()

1

0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha actual: 04 de julio 2026

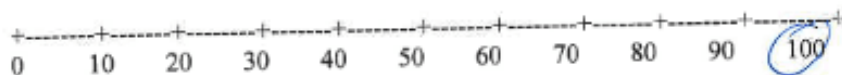
Valido por:
Nº de Registro de maestria 68361

.....
Lic. Ent. Jacqueline Lizbeth Ramos Yucra
CEP 68361
ÁREA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA
Y UNIDAD DE EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL

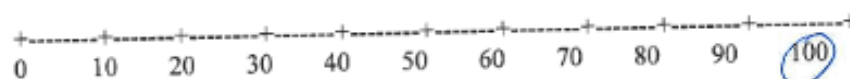
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

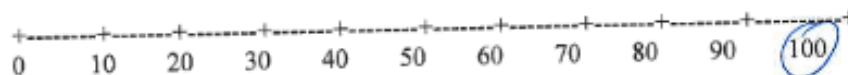
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



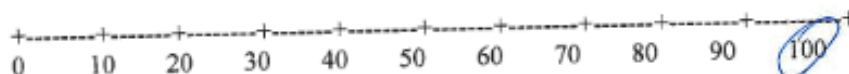
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



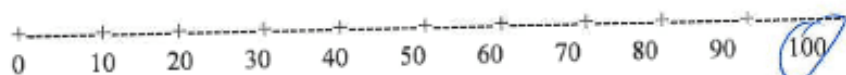
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: 04 de julio 2026

Valido por:
N° de Registro de maestria 68361



 Dr. Enl. Jacqueline Izabel Ramos Yucra
 CEP 88381
 AREA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA
 Y UNIDAD DE EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE CUIDADO HUMANIZADO
INSTRUMENTO 1 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cualidades del hacer de enfermería	1	Le hace sentir como una persona	X		X		X		X		
	2	Le trata con amabilidad	X		X		X		X		
	3	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted	X		X		X		X		
	4	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando esta con usted	X		X		X		X		
	5	Le generan confianza cuando lo (la) cuidan	X		X		X		X		
	6	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	X		X		X		X		
	7	Le demuestran respeto por sus creencias y valores	X		X		X		X		
Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente	8	Le miran a los ojos, cuando le hablan	X		X		X		X		
	9	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes	X		X		X		X		
	10	Le facilitan el dialogo	X		X		X		X		
	11	Le explican previamente los procedimientos	X		X		X		X		
	12	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	X		X		X		X		
	13	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	X		X		X		X		
	14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud	X		X		X		X		
	15	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	X		X		X		X		


 Jefe de Enfermería Clínica
 Área de Vigilancia Epidemiológica
 Instituto de Epidemiología y Salud Ambiental

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCION DE DATOS
ENCUESTA SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO
INSTRUMENTO 2 PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Construido ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Usted y su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud	X		X		X		X		
2	Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería	X		X		X		X		
4	El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familiar para explicarle sobre su enfermedad	X		X		X		X		
5	El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que receto el medico	X		X		X		X		
6	La atención en el estar de enfermería fue rápida	X		X		X		X		
7	El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida	X		X		X		X		
8	El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida	X		X		X		X		
9	El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida	X		X		X		X		
10	El profesional de enfermería le atendió, le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		X		
11	Durante su atención en el servicio el profesional de enfermería respeto su privacidad	X		X		X		X		
12	El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica	X		X		X		X		
13	El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado	X		X		X		X		
14	El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X		
15	El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	X		X		X		X		
16	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja	X		X		X		X		
17	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se le realizaron	X		X		X		X		

.....
 L. Enl. Jackson
 AREA DE VIGILANCIA
 Y UNIDAD DE DESARROLLO ASISTENTE

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Construido ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	X		X		X		X		
19	Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		X		
20	El servicio donde estuvo Ud. Contó con personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X		X		
21	El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		X		
22	Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos	X		X		X		X		

Satisfecho: 50-66 puntos

Poco satisfecho: 36-49 puntos

Insatisfecho: 22-35 puntos


 Dr. Ed. Jaramila (Identificado) TUGO
 CLINICA DE ENFERMERIA
 AREA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA
 Y UNIDAD DE EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL

Moquegua, 05 de julio de 2026

Estimado (a):

Mg Rosa Milagros Carranza Flores

Presente:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ(a) para validar el contenido de un instrumento de investigación para poder optar el grado de Especialista en Gineco Obstetricia. Los instrumentos que llevan por título: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, 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 a 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 Gineco Obstetricia.

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

Muy Atentamente:




Lic. Evelyn Quispe Choquejahua
LIC. EN ENFERMERIA
CEP. 66441

Lic. Evelyn Quispe Choquejahua
Enfermera
CEP 66441




Lic. Rocely Magaly Ccallo Luna
ENFERMERA
CEP. 97155

Lic. Rocely Magaly Ccallo Luna
Enfermera
CEP 97155

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Moquegua, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación de los test titulados: **"CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE MOQUEGUA, 2026"**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N.º: 05

Fecha actual: 05-07-26

Nombres y Apellidos de Juez: Mi. ay. Rosa Carranza Flores

Institución donde labora: IES Jose Carlos Mariátegui

Años de experiencia profesional o científica: 12 años

Firma y Sello

Nº de Registro de maestría 18106



 Mg. Rosa Carranza Flores
 GESTIÓN PÚBLICA
 REG. N° 18106

**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) NO ()
1 0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

- 2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?
- SI (X) NO ()
1 0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

- 3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?
- SI () NO (X)
1→0 0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

- 4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?
- SI () NO (X)
1→0 0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

- 5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?
- SI () NO (X)
1 0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

- 6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?
- SI (X) NO ()
1 0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha actual: 05 de julio 2026

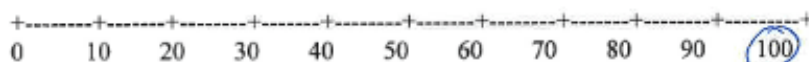
Valido por:
N° de Registro de maestría 18106


Mg. Rosa M. Carrasco Pineda
GESTION PÚBLICA
REG. N° 18106

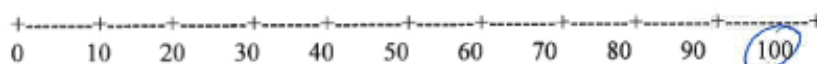
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

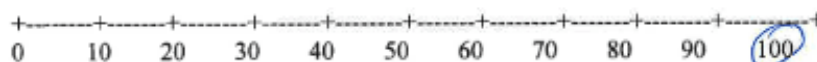
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



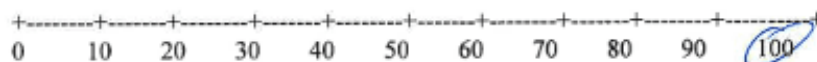
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



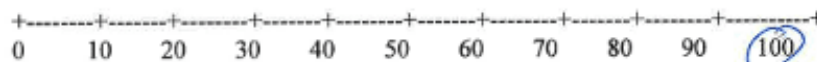
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha actual: 05 de julio 2026

Valido por:
N° de Registro de maestria 18106


Mg. Rosa Milagros Carranza Flores
GESTIÓN PÚBLICA
REG. N° 18106

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE CUIDADO HUMANIZADO
INSTRUMENTO 1 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidades del hacer de enfermería	1	Le hace sentir como una persona	X		X		X		X		
	2	Le trata con amabilidad	X		X		X		X		
	3	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted	X		X		X		X		
	4	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando esta con usted	X		X		X		X		
	5	Le generan confianza cuando lo (la) cuidan	X		X		X		X		
	6	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	X		X		X		X		
	7	Le demuestran respeto por sus creencias y valores	X		X		X		X		
Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente	8	Le miran a los ojos, cuando le hablan	X		X		X		X		
	9	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes	X		X		X		X		
	10	Le facilitan el dialogo	X		X		X		X		
	11	Le explican previamente los procedimientos	X		X		X		X		
	12	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	X		X		X		X		
	13	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	X		X		X		X		
	14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud	X		X		X		X		
	15	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	X		X		X		X		



 Rosa Villegas Coronado Flores
 GESTIÓN PÚBLICA
 REG. N° 18106

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Disposición para la atención	16	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	X		X		X		X		
	17	Le dedican el tiempo requerido para su atención	X		X		X		X		
	18	Le llaman por su nombre	X		X		X		X		
	19	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	X		X		X		X		
	20	Le manifiestan que están pendiente de usted	X		X		X		X		
	21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento	X		X		X		X		
	22	Responden oportunamente a su llamado	X		X		X		X		
	23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual	X		X		X		X		
	24	Le escuchan atentamente	X		X		X		X		
	25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo	X		X		X		X		
	26	Le brindan un cuidado cálido y delicado	X		X		X		X		
	27	Le ayudan a manejar su dolor físico	X		X		X		X		
	28	Le demuestran que son responsables con su atención	X		X		X		X		
	29	Le respetan sus decisiones	X		X		X		X		
	30	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar	X		X		X		X		
	31	Le respetan su intimidad	X		X		X		X		
	32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico	X		X		X		X		

1 Entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem
³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.
² El ítem tiene relación con el constructo
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

Favorable:
97 - 128 puntos

Medio favorable:
65 - 96 puntos

Desfavorable
32 - 64 punto


Mg. Rosa Miguely Caratiza Flores
GESTIÓN PÚBLICA
REG. N° 18106

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INSTRUMENTO 2 PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Usted y su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud	X		X		X		X		
2	Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería	X		X		X		X		
4	El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingreso al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familiar para explicarle sobre su enfermedad	X		X		X		X		
5	El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que receto el médico	X		X		X		X		
6	La atención en el estar de enfermería fue rápida	X		X		X		X		
7	El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida	X		X		X		X		
8	El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida	X		X		X		X		
9	El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida	X		X		X		X		
10	El profesional de enfermería le atendió, le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		X		
11	Durante su atención en el servicio el profesional de enfermería respeto su privacidad	X		X		X		X		
12	El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante su evaluación médica	X		X		X		X		
13	El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado	X		X		X		X		
14	El personal de enfermería le trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X		
15	El personal de enfermería le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	X		X		X		X		
16	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja	X		X		X		X		
17	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se le realizaron	X		X		X		X		


 M^g. Rivel Ríos Linares Flores
 GESTIÓN PÚBLICA
 REG. NÚM. 101916

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El profesional de enfermería le explico a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	X		X		X		X		
19	Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		X		
20	El servicio donde estuvo Ud. Contó con personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X		X		
21	El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		X		
22	Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos	X		X		X		X		

Satisfecho: 50-66 puntos

Poco satisfecho: 36-49 puntos

Insatisfecho: 22-35 puntos



Mg. Riva Milagros Cárdenas Flores
 GESTIÓN PÚBLICA
 REG. N° 18106

Pílogo EVELY ROCELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos											
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	8	0		{1, De 18 a ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Instrucción	Numérico	8	0		{1, Analfabe...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Grupo_Cult...	Numérico	8	0		{1, Blanca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Domicilio	Numérico	8	0		{1, Zona Urb...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	CU1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
6	CU2	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
7	CU3	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8	CU4	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
9	CU5	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
10	CU6	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
11	CU7	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
12	CU8	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13	CU9	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
14	CU10	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
15	CU11	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
16	CU12	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
17	CU13	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
18	CU14	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
19	CU15	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
20	CU16	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
21	CU17	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
22	CU18	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
23	CU19	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
24	CU20	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
25	CU21	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
26	CU22	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
27	CU23	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
28	CU24	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
29	CU25	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
30	CU26	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
31	CU27	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
32	CU28	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
33	CU29	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
34	CU30	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
35	CU31	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
36	CU32	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
37	SU1	Numérico	8	0		{1, Insatisfe...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
38	SU2	Numérico	8	0		{1, Insatisfe...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
39	SU3	Numérico	8	0		{1, Insatisfe...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada

 *pilots_EVELY ROCELY.sav [Conjuntos de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editor Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Edad	Instrucción	Grupo_Cultural	Domicilio	CU1	CU2	CU3	CU4	CU5	CU6	CU7	CU8	CU9	CU10	CU11	CU12	CU13	CU14	CU15	CU16	CU17	CU18	CU19	CU20	CU21	CU22	CU23	CU24	CU25	CU26	CU27	CU28	CU29	CU30	CU31	CU32	
1	1	2	1	1	3	1	1	2	4	4	3	3	1	1	2	2	4	3	1	1	2	2	4	4	3	3	3	1	1	2	2	4	4	3	3	4	
2	1	3	1	1	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4		
3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	4	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	4	3	3	3	2	3	2	2	1	4	3	3	4	
4	2	3	2	1	4	2	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	4	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	
5	3	3	2	2	4	2	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	
6	2	2	2	1	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	1	3	4	4	3	3	1	3	4	4	2	4	3	3	3	1	3	4	4	2	4	4	
7	2	3	2	1	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	
8	2	4	2	1	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	
9	2	4	1	1	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4
10	2	4	1	1	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4

Satisfacción del usuario

*piloto EVELY ROCELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo

Editar

Ver

Datos

Transformar

Analizar

Marketing directo

Gráficos

Utilidades

Ventana

Ayuda

	CU32	SU1	SU2	SU3	SU4	SU5	SU6	SU7	SU8	SU9	SU10	SU11	SU12	SU13	SU14	SU15	SU16	SU17	SU18	SU19	SU20	SU21	SU22	
1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
5	4	4	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3
6	4	4	3	3	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	1	3
7	4	4	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	2	3	3
8	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
9	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11																								

En la presente Tabla se presentan los resultados del análisis de confiabilidad de los 02 instrumentos, obtenidos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, a través del software estadístico SPSS.

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing di

Resultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de proces
 - Estadísticas de fiabil
 - Estadísticas de elerr
 - Estadísticas de total
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de proces
 - Estadísticas de fiabil
 - Estadísticas de elem
 - Estadísticas de total

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	32

El instrumento de investigación Cuidado humanizado, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,849 con 32 ítems, lo cual indica una confiabilidad excelente, ya que supera el valor mínimo

aceptable de 0,70. Por lo tanto, el instrumento es altamente confiable y adecuado para su aplicación en la investigación

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo

Resultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de proces
 - Estadísticas de fiabil
 - Estadísticas de elem
 - Estadísticas de total
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de proces
 - Estadísticas de fiabil
 - Estadísticas de elem
 - Estadísticas de total

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	22

El instrumento de investigación Satisfacción del usuario, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,936 con 22 ítems, lo cual indica una confiabilidad excelente, ya que supera el valor mínimo aceptable de 0,70. Por lo tanto, el instrumento es altamente confiable y adecuado para su aplicación en la investigación

Apéndice 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 usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua, 2026”. El objetivo de este estudio es Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026. Este trabajo académico está siendo realizado por las Lis. Evely Quispe Choquejahu y Lic. Rocely Magaly Ccallo Luna. La información otorgada a través de la guía de valoración, entrevista y examen físico será de carácter confidencial y se utilizarán sólo para fines del estudio.

Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con este trabajo académico. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información otorgada. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

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 punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Habiendo leído detenidamente el consentimiento y he escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y apellido: _____

DNI: _____

Fecha: _____

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital de Moquegua, 2026

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo Diseño: correlacional, de tipo observacional Tipo: Básica Corte: Transversal Población: La población de estudio está constituida por 150 pacientes hospitalizados en el servicio de Gineco Obstetricia de un hospital nacional de Moquegua.. Muestra: la muestra será conformada por 108 pacientes en el servicio de gineco obstetricia de un Hospital Regional de Moquegua Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026?	Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026.	Cuidado Humanizado	Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la Satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Variable 2	Hipótesis específicas	
¿Cuál es la relación de la dimensión cualidades de hacer de enfermería del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026?	Identificar la relación de la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026	Satisfacción del Usuario	Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Cualidades del hacer de Enfermería del Cuidado Humanizado con la Satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua	
¿Cuál es la relación de la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026?	Identificar la relación de la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026		Existe relación estadísticamente Significativa entre la dimensión apertura a la Comunicación enfermero-paciente del Cuidado humanizado de Enfermería con la Satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua	
¿Cuál es la relación de la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026?	Identificar la relación de la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua, 2026		Existe relación estadísticamente Significativa entre la dimensión disposición para la Atención del Cuidado humanizado de Enfermería con la Satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Regional de Moquegua	

