



Cuidado humanizado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario externo

*Humanized care of the nursing professional and satisfaction of the external
user*

DOI: [10.61210/asi.v3i1.94](https://doi.org/10.61210/asi.v3i1.94)

^aKaterine Karen Gomez Perez¹

kgomez@unaat.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-3587-3229>

¹Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Junín, Perú.

Recibido: Marzo, 2024

| Aceptado: Mayo, 2024

| Publicado: Junio, 2024

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el cuidado humanizado ofrecido por los profesionales de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos. Este estudio, de naturaleza descriptiva, empleó métodos tanto descriptivos como estadísticos dentro de un diseño correlacional descriptivo. Las variables consideradas fueron el “Cuidado humanizado” y la “Satisfacción del usuario externo”. Se seleccionó una muestra de 59 usuarios de consulta externa de un total de 70, utilizando entrevistas como técnica de recolección de datos y dos cuestionarios como instrumentos. Los hallazgos revelaron que el 40.7% (24) de los usuarios valoraron el cuidado humanizado como muy bueno y se mostraron muy satisfechos; el 23.7% (14) lo consideró bueno y se sintió satisfecho; en contraste, el 6.8% (4) lo percibió como deficiente y experimentó una alta insatisfacción. La conclusión de la investigación, con un valor p de 0.000 (menor a 0.05) y un coeficiente de correlación de 0.659, indica una correlación moderada y significativa entre el cuidado humanizado proporcionado por los enfermeros y la satisfacción de los usuarios externos en el Hospital de Apoyo de Pichanaki, Chanchamayo.

Palabras clave: Cuidado humanizado, satisfacción del usuario externo, calidad.

ABSTRACT

The main objective of the research was to analyze the relationship between the humanized care offered by nursing professionals and the satisfaction of external users. Descriptive in nature, this study employed both descriptive and statistical methods within a descriptive correlational design. The variables considered were “Humanized Care” and “External User Satisfaction”. A sample of 59 outpatient clinic users was selected from a total of 70, using interviews as a data collection technique and two questionnaires as instruments. The findings revealed that 40.7% (24) of users rated humanized care as very good and were very satisfied; 23.7% (14) considered it good and felt satisfied; In contrast, 6.8% (4) perceived it as deficient and experienced high dissatisfaction. The conclusion of the research, with a p value of 0.000 (less than 0.05) and a correlation coefficient of 0.659, indicates a moderate and significant correlation between the humanized care provided by nurses and the satisfaction of external users at the Hospital de Support from Pichanaki, Chanchamayo.

Keywords: Humanized care, external user satisfaction, quality.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el cuidado de enfermería se enfrenta a un creciente mecanicismo y un énfasis excesivo en trámites administrativos, lo que ha llevado a una desviación del objetivo fundamental de ofrecer una atención de calidad y humanizada. Este desvío se manifiesta en una creciente insatisfacción entre los usuarios de los servicios de enfermería.

Según Watson (1995), como se cita en SlideShare, el cuidado humanizado se caracteriza por ser brindado con amor incondicional, un elemento crucial para la recuperación del paciente. Este enfoque no solo guía a los profesionales de enfermería en la planificación y ejecución de cuidados, sino que también contribuye a la satisfacción de los usuarios.

La teoría de Jean Watson subraya la importancia del cuidado humanizado no solo por su impacto en la satisfacción del usuario, sino también por su influencia en el bienestar emocional de los profesionales de enfermería. En el siglo XXI, el trabajo de enfermería se encuentra limitado por paradigmas que restringen la satisfacción del usuario. A nivel internacional, el estudio de Sánchez (2012) titulado “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” revela que factores como la iluminación, infraestructura, limpieza y trato influyen significativamente en la satisfacción del usuario, destacando la interacción entre el trato y los factores externos.

Este estudio muestra que, a pesar de la importancia de estos factores, la calidad del cuidado y la atención brindada por el personal de enfermería y el equipo multidisciplinario son fundamentales para alcanzar una satisfacción plena de los usuarios. Por lo tanto, es responsabilidad de los profesionales de enfermería reducir los elementos que afectan la percepción de la calidad y proporcionar una atención verdaderamente humanizada.

A nivel nacional, el estudio de Flores (2015), “Percepción sobre el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería en pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica 2015”, concluye que del 100% de los pacientes encuestados, el 94.8% percibe el cuidado humanizado de manera favorable, mientras que el 5.2% lo considera medianamente favorable, sugiriendo una percepción general positiva del cuidado humanizado.

Este estudio destaca que una parte significativa de los usuarios no percibe el trato como humanizado, lo que sugiere una falta de estrategias para desarrollar competencias emocionales y fortalecer la atención humanizada. Para lograr una completa satisfacción de los usuarios de consulta externa, es esencial implementar estrategias que mejoren el cuidado humanizado.

Localmente, no se han realizado estudios específicos sobre el cuidado humanizado en la práctica de enfermería. Sin embargo, testimonios de profesionales indican que la atención se ve afectada por el cumplimiento de requisitos administrativos y horarios laborales, transformando el cuidado en una rutina mecánica (H. Pichanaki, 2018). En respuesta a esta



situación, se llevó a cabo un estudio con el objetivo de fortalecer estrategias para desarrollar competencias emocionales y lograr una mayor satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo de Pichanaki, Chanchamayo (2018).

En esencia, el cuidado humanizado representa una dimensión crítica para la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo. Este enfoque pone al ser humano en el centro del proceso de atención, reconociendo que cada paciente es una persona con emociones, necesidades y expectativas individuales. Caracterizado por la empatía, el respeto, la comunicación abierta y el compromiso genuino con el bienestar del paciente, el cuidado humanizado va más allá de las técnicas y procedimientos médicos.

La importancia del cuidado humanizado radica en su capacidad para transformar la experiencia del paciente. Los profesionales de enfermería que adoptan una actitud de compasión y comprensión abordan no solo las necesidades físicas del paciente, sino también sus aspectos emocionales y psicológicos. Este enfoque integral crea un entorno en el que los pacientes se sienten valorados y escuchados, lo cual es fundamental para su bienestar general. La satisfacción del usuario externo está estrechamente relacionada con la calidad del cuidado humanizado recibido. Un paciente que experimenta un trato considerado y personalizado es más propenso a sentirse satisfecho con la atención. Esta satisfacción no solo mejora la percepción del cuidado, sino que también influye positivamente en la adherencia al tratamiento, la recuperación y la salud a largo plazo. La interacción positiva con el personal de enfermería puede reducir el estrés y la ansiedad del paciente, promoviendo una experiencia hospitalaria más placentera y menos traumática.

Además, el cuidado humanizado favorece el desarrollo de una relación de confianza entre el paciente y el equipo de salud, esencial para una comunicación efectiva, la toma de decisiones compartida y el respeto por las preferencias del paciente. Cuando los enfermeros muestran un interés genuino en el bienestar del paciente, se fomenta un ambiente de colaboración y apoyo mutuo, lo que puede resultar en mejores resultados clínicos y una mayor satisfacción del paciente. Implementar y mantener altos estándares de cuidado humanizado también beneficia a los profesionales de salud. Un entorno laboral que valora la empatía y el respeto no solo mejora la moral del equipo, sino que también puede reducir el agotamiento profesional. Los enfermeros que establecen una conexión significativa con sus pacientes tienden a encontrar mayor satisfacción en su trabajo, lo cual puede contribuir a una mayor retención del personal y a un clima laboral más positivo.

METODOLOGÍA

Tipo de Investigación: Investigación aplicada. Diseño: Descriptivo correlacional. Métodos Utilizados: Métodos descriptivos y estadísticos. Población: 70 usuarios de consulta externa del Hospital de Apoyo de Pichanaki. Muestra: 59 usuarios. Instrumentos: Se utilizaron dos cuestionarios: uno enfocado en el cuidado humanizado y otro en la satisfacción del usuario

externo. Validez: Ambos cuestionarios fueron validados en términos de contenido por el docente y asesor de la investigación. Confiabilidad: Los cuestionarios fueron evaluados mediante una prueba piloto con una muestra de 15 usuarios, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.909 para el primer cuestionario y 0.942 para el segundo, lo que indica una alta confiabilidad en ambos casos. Procedimiento de recolección de datos: con la debida autorización escrita de la institución y el consentimiento informado de los participantes, los datos fueron recolectados mediante la aplicación de los cuestionarios. Aspectos Éticos: La investigación se adhirió a las normativas de autoría según el formato VANCOUVER. La recolección de datos se llevó a cabo con la aprobación de las autoridades pertinentes, y los cuestionarios fueron aplicados de manera ética, sin manipulación de datos y en cumplimiento con las normativas internas de la Universidad César Vallejo.

RESULTADOS

Tabla 1:

Niveles de cuidado humanizado del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo de Pichanaki. Chanchamayo - 2018

Niveles	f	%
Muy bueno (33 - 40)	31	52.5%
Bueno (25 - 32)	18	30.5%
Regular (17 - 24)	6	10.2%
Malo (9 - 16)	4	6.8%
Muy malo (0 - 8)	0	0.0%
Total	59	100%

Fuente: Cuestionario sobre cuidado humanizado.

En cuanto al cuidado humanizado proporcionado por los profesionales de enfermería en el Hospital de Apoyo de Pichanaki, Chanchamayo, se encontró que el 53% de ellos demuestra un nivel muy bueno en este aspecto, el 31% tiene un nivel bueno, el 10% presenta un nivel regular y el 7% un nivel malo. Se evaluaron diversos factores, como el trato amable, la importancia del saludo, respeto, amabilidad, tono de voz comprensivo, participación, igualdad en el trato, capacidad de escucha, diálogo asertivo, actitud de la enfermera, orientación adecuada, atención oportuna, trabajo en equipo, confianza, atención según los requerimientos del paciente, el respeto a los horarios, educación, responsabilidad, comprensión del lenguaje y confidencialidad.

Tabla 2:

Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo de Pichanaki. Chanchamayo – 2018

Niveles	f	%
Muy satisfecho (33 - 40)	28	47.5%
Satisfecho (25 - 32)	25	42.4%
Poco satisfecho (17 - 24)	0	0.0%
Insatisfecho (9 - 16)	2	3.4%
Muy insatisfecho (0 - 8)	4	6.8%
Total	59	100%

Fuente: Cuestionario sobre cuidado humanizado.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo de Pichanaki en Chanchamayo, se encontró que el 48% de los usuarios se siente muy satisfecho, el 42% satisfecho, el 3% insatisfecho y el 7% muy insatisfecho. Se evaluaron aspectos como la capacidad de inspirar confianza, equidad, conocimiento adecuado, afecto, organización, fortalecimiento de la fe, reconocimiento del estado de salud, comunicación, expresión de sentimientos, organización de los cuidados de enfermería, atención individualizada, amabilidad y buen trato, interés por la salud del usuario, horarios adecuados, atención oportuna, actitud del profesional de enfermería, respeto a la religión, transmisión de esperanza, buena escucha y consideración de la opinión del usuario.

Figura 3:

Coefficiente de correlación con respecto al cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo de Pichanaki. Chanchamayo - 2018

Correlaciones				
			Cuidado Humanizado	Satisfacción de los Usuarios Externos
Rho de Spearman	Cuidado Humanizado	Coefficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción de los Usuarios Externos	Coefficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

En consecuencia, la relación entre el cuidado humanizado proporcionado por los profesionales de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos del Hospital de Apoyo de Pichanaki, Chanchamayo, muestra una correlación moderada, con un valor $r_s = 0.649$ en

la muestra estudiada. Se concluye que existe una correlación moderada y estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de los profesionales de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el Hospital de Apoyo de Pichanaki, Chanchamayo.

DISCUSIÓN

El estudio llevado a cabo en el Hospital de Apoyo de Pichanaki, Chanchamayo, sobre el cuidado humanizado ofrecido por los profesionales de enfermería y su relación con la satisfacción de los usuarios externos, ofrece una perspectiva integral sobre cómo un enfoque humanizado puede influir en la experiencia del paciente. En un contexto en el que la atención médica está cada vez más orientada a la satisfacción del paciente, comprender los factores que contribuyen a una experiencia positiva es esencial para mejorar la calidad del cuidado.

El cuidado humanizado se centra en desarrollar prácticas de enfermería que se adapten a las necesidades individuales de los pacientes, con el objetivo de alcanzar un nivel óptimo de satisfacción. El propósito principal del estudio fue determinar la relación entre el cuidado humanizado proporcionado por los profesionales de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos del Hospital de Apoyo de Pichanaki durante el año 2018. Los resultados revelaron que el 40.7% de los usuarios evaluaron el cuidado humanizado como muy bueno y se sintieron altamente satisfechos, el 23.7% lo consideró bueno y expresó satisfacción, mientras que el 6.8% lo percibió como malo y manifestó una fuerte insatisfacción.

Estos hallazgos destacan la necesidad de implementar estrategias que mejoren la comprensión mutua entre los usuarios y los profesionales de enfermería, ya que una adecuada comunicación puede elevar la satisfacción general. Es crucial actualizar y optimizar los procedimientos de cuidado, dado que, en la actualidad, las necesidades emocionales de los usuarios tienen una importancia comparable a las necesidades clínicas. Los resultados de este estudio son coherentes con investigaciones anteriores. El estudio de Santana et al. (2014) mostró una alta satisfacción entre los pacientes, a pesar de algunas deficiencias en la calidad del cuidado, lo que sugiere que los sistemas de evaluación continua son imprescindibles. De manera similar, Gonzales y Quintero (2009) encontraron que una mayoría significativa de mujeres hospitalizadas percibió el cuidado humanizado, aunque una minoría reportó una percepción negativa. Estos estudios refuerzan la conclusión de que la percepción del cuidado humanizado varía entre los pacientes y que se requiere un enfoque sistemático para abordar estas diferencias.

El estudio de Santana et al. (2014) concluyó que, pese a algunas deficiencias en la calidad del cuidado, los pacientes reportaron un alto nivel de satisfacción, sugiriendo que la institución debe enfocarse en un sistema de evaluación continua para alinear mejor el cuidado con las expectativas de los pacientes.

El cuidado humanizado juega un papel crucial en la satisfacción del usuario, con



aspectos como la comunicación efectiva, el respeto por las creencias religiosas, la atención personalizada y la empatía, que son fundamentales para mejorar la experiencia del paciente. La alta satisfacción reportada por la mayoría de los usuarios indica que los profesionales de enfermería están aplicando efectivamente estos principios. Sin embargo, la existencia de un grupo de usuarios insatisfechos subraya la necesidad de una evaluación y revisión más exhaustiva para identificar y abordar las áreas de insatisfacción.

En consonancia, el estudio de Gonzales y Quintero (2009) reveló que el 73% de las mujeres hospitalizadas percibieron consistentemente el cuidado humanizado del personal de enfermería, mientras que el 11% lo percibió casi siempre, el 12% algunas veces y el 4% nunca. Estos datos destacan la importancia de evaluar y mejorar continuamente las prácticas de cuidado para superar las deficiencias y alcanzar una mayor satisfacción del usuario.

De acuerdo con el estudio de Meléndez et al. (2017), es esencial fortalecer aspectos clave para ofrecer cuidados humanizados y lograr una satisfacción plena de los usuarios. Esto incluye una adecuada gestión de conocimientos, actitudes y habilidades en la prestación de cuidados de enfermería, así como la evaluación de factores internos y externos que puedan afectar la empatía entre usuarios y profesionales de la salud.

Por lo expuesto el cuidado humanizado en la enfermería se ha convertido en un pilar fundamental en la prestación de servicios de salud, enfatizando la importancia de la relación interpersonal entre el profesional de enfermería y el usuario. Este enfoque se centra en proporcionar una atención que respete la dignidad, las emociones y las necesidades individuales de los pacientes. La satisfacción del usuario externo, por otro lado, es una medida crítica de la calidad del cuidado recibido y un indicador importante del éxito de las intervenciones de atención en salud. El cuidado humanizado se basa en principios de empatía, comunicación efectiva, respeto por las creencias del paciente, y atención personalizada, todos ellos factores que influyen directamente en la percepción de calidad del cuidado por parte del usuario. El estudio reciente del Hospital de Apoyo de Pichanaki subraya la importancia de estos principios, mostrando que una gran parte de los usuarios percibe el cuidado humanizado como un aspecto clave en su satisfacción general.

La evidencia sugiere que cuando los profesionales de enfermería aplican un enfoque humanizado, no solo se abordan las necesidades físicas del paciente, sino que también se consideran sus necesidades emocionales y psicológicas. Este enfoque integral ayuda a crear un entorno en el que los pacientes se sienten valorados y comprendidos. La alta satisfacción reportada por los usuarios en el estudio indica que los principios de cuidado humanizado están siendo aplicados eficazmente en la práctica diaria.

Los resultados del estudio revelan que el 40.7% de los usuarios evaluaron el cuidado como muy bueno, y se sintieron muy satisfechos, mientras que un porcentaje menor percibió el cuidado de manera negativa. Este hallazgo resalta la variabilidad en la percepción del

cuidado humanizado y sugiere que, a pesar de una mayoría positiva, existen áreas que requieren atención adicional. La satisfacción general está estrechamente vinculada a cómo se perciben aspectos como la comunicación, el respeto y la atención personalizada. La implementación de estrategias enfocadas en la capacitación continua del personal en habilidades de comunicación, empatía y respeto es esencial para mejorar el cuidado humanizado. Las instituciones de salud deben considerar el desarrollo de programas de formación y evaluación que aborden tanto las habilidades técnicas como las emocionales del personal de enfermería.

Un sistema de evaluación continua de la calidad del cuidado es crucial para identificar y abordar las áreas de insatisfacción. La retroalimentación de los usuarios debe ser utilizada para realizar ajustes en las prácticas de atención y en la capacitación del personal, con el fin de mejorar la experiencia del paciente y aumentar los niveles de satisfacción. Dado que las necesidades emocionales de los usuarios son tan importantes como las necesidades clínicas, los profesionales de enfermería deben ser capacitados para reconocer y responder a estas necesidades. La integración de aspectos emocionales en la práctica de enfermería puede resultar en una mayor satisfacción del usuario y en una experiencia más positiva en el entorno de atención.

CONCLUSIONES

Es necesario reorganizar estrategias comunicativo educacionales (Consejerías en equipos y personalizados, talleres de participación del binomio enfermera – usuario en temas como trabajo en equipo, empatía, diagnóstico situacional del contexto laboral y diagnóstico del contexto de vida diario del usuario, etc.) con participación de los profesionales de enfermería y usuarios que acuden a los contextos hospitalarios, para lograr ofertar un cuidado humanizado de calidad y lograra la satisfacción plena de los usuarios.

Los profesionales de enfermería deben realizar los procedimientos dirigidos al usuario con manejo pleno de la comunicación e información precisa del procedimiento que se está realizando para lograr hacer sentir seguro a los usuarios para que su contribución durante el procediendo sea plena

Pese a que los procedimientos de enfermería requieren del mayor adiestramiento y manejo de habilidades tanto en lo asistencial como en lo administrativo, es necesario no olvidar el trato y la forma en que brindamos atención a los usuarios debiendo fortalecer lazos de empatía recíproca entre profesionales de enfermería y los usuarios mediante la participación colectiva en talleres de superación personal y manejo de situaciones laborales.

Mas allá de cumplir con nuestras responsabilidades como enfermeros debemos comprender que la esencia de nuestra profesión es el servir, hecho que debería fortalecer nuestro manejo



de situaciones difíciles o extenuantes traducidas en ofertar un cuidado de enfermería humanizado en la búsqueda de la satisfacción plena de nuestros usuarios.

Los usuarios son los mayores veedores y calificadores de nuestra atención de enfermería, de allí que nuestro actuar debe tener como esencia la búsqueda de su satisfacción plena, para ello debemos comprender que pese a los diversos factores que pueden manifestarse en los usuarios a favor o en contra confían en nosotros para mejorar su salud, devolvamos esa confianza brindando cuidados humanizados resultado del equilibrio usuario – enfermero.

REFERENCIAS

- Acevedo, F. (2009). Percepción del Cuidado Humanizado en pacientes que ingresan al servicio de Hospitalización de Urgencias de Ginecoobstetricia de una Institución de II y III nivel de atención. Available from: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9730/tesis05-3.pdf;jsessionid=5B63A467AD2AB1BA5B253E341C7D-56B1?sequence=1>.
- Blogs. (2012). Cuidado Humanizado - Jean Watson. Available from: <http://tpfite8.blogspot.pe/>.
- Ancona, M. (1998). Metodología cuantitativa. Available from: http://ipes.anep.edu.uy/documentos/investigacion/materiales/inv_cuanti.pdf.
- Ataurima, R. (2016). Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. Available from: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf.
- Casimiro, Z. (2018) Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco – 2016. Available from: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/329/ZAIRA%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Castillo, K. (2011) “Gerencia y calidad en servicios de Salud”. [Online]. Available from: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf.
- Castro, C., Moreno, C., Paredes, H. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de Salud San Juan, año 2016. Available from: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1.
- Córdova, V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de Salud. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1.

- Díaz, M. (2014). Satisfacción del usuario externo. Available from: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Espinoza, Á., Enriquez, C., Leiva, F., López, M., Castañeda, L. (2015). Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado de enfermería. Available from: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art_05.pdf.
- Flores, D. (2015). Percepción sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Departamental de Huancaavelica 2015. Available from: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/448/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Guerrero, R., Meneses, M., De La Cruz, M. (2015). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de Medicina del hospital Daniel Alcides Carrión. Lima - Callao. Available from: <http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavo19/9.pdf>.
- Guillaument, M., Fargues, I., Subirana, M., Bros, M. (2005). Teoría del cuidado Humano. Available from: https://www.researchgate.net/profile/Montse_Guillaumet/publication/216704707_Teoria_del_cuidado_humano_Un_cafe_con_Watson/links/550be4de0cf28556409770dd/Teoria-del-cuidado-humano-Un-cafe-con-Watson.pdf.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Available from: https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologe3a3c2ada_de_la_investigacic3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf
- Juarez, C., Sate, M., Villarreal, P. (2009). Cuidados humanizados que brindan las enfermeras a los Pacientes en el servicio de Unidad Terapia Intensiva. Available from: http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/juarez_claudia_noemi.pdf.
- Labajo, E. (2016). El método científico. Available from: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf>.
- Landman, C., Canales, S., Garay, V., García, P., Lopez, C., Pérez, J., et al. (2014). Cuidado humanizado desde la perspectiva del enfermero. Available from: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/.563/>.
- León, L. (2014). Percepción de los estudiantes de enfermería, sobre el cuidado humanizado de la enfermera al paciente hospitalizado. UNMSM 2013. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3671/Leon_cl.pdf?sequence=1.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del instrumento Servqual. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.



- Melendez, C, Muñoz, M., Burgos, L. (2017) Conocimientos, actitudes y practica del cuidado humanizado del profesional de enfermería del Hospital III Iquitos ESSALUD, PUNCHANA 2017". Available from: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5013/Cristina_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1.
- Mera, C. (2007). El cuidado humanizado de enfermería a la familia y paciente moribundo: una perspectiva de los internos de enfermería de la UNMSM. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/481/Mera_cc.pdf;jsessionid=26A16540D2E0ACC42163E5FD53CE850F?sequence=1.
- Morales, C. (2009). Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de Urgencias, frente a la atención de Enfermería en una Institución de primer Nivel de Atención de Salud, en Mistrato Risaralda. Available from: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>.
- Osorio, T. (2015). Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de Emergencia. Available from: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/20/1/TEODOCIA%20IRENE%20OSORIO%20FIGUEROA%20-%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.pdf>.
- Poblete, M., Valenzuela, S. (2007). Cuidado Humanizado: Un desafío para las enfermeras en los servicios Hospitalarios. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18.pdf>.
- Prias, H. (2017). Cuidado Humanizado: Un desafío para el profesional de enfermería. Available from: <http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/575>.
- Revista Científica El Cuidado. (2012). Teoría de Jean Watson. Available from: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>.
- Revista de Órgano de la sociedad española de Calidad Asistencial. (2001). Calidad asistencial. Available from: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>.
- Rodríguez, A. (2016). Cuidado humanizado que brinda la enfermera en Emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2016. Available from: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2746/1/RE_ENFE_ADALILA.RODRIGUEZ_CUIDADO.HUMANIZADO_DATOS.PDF.
- Sánchez, L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Available from: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>.

- Santana, J., Bauer, A., Minamisava R., Queiroz, A., Gomez, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un Hospital de enseñanza. Available from: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.
- Sartre, P. (1980). *Filosofía Contemporánea - Sartre*. Available from: <http://www.e-torrede-babel.com/Historia-de-la-filosofia/Filosofiacontemporanea/Sartre/Sartre-Fenomenologia.htm>.
- Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1>.
- SlideShare (2013). Cuidado Humanizado. Available from: <https://es.slideshare.net/Modelos09/cuidado-humano-de-jean-watson>.
- Suñol R. (2018). La calidad de atención. Available from: http://www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.
- Urrutia, S. (2018). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote. 2015. Available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/366>