

## Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del Paciente COVID-19. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2023

Antia Olinda Morales Pajuelo<sup>1</sup>

[antiaolinda27@gmail.com](mailto:antiaolinda27@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-5294-6314>

Universidad Nacional del Santa  
Perú

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, correlacional, diseño no experimental y corte transversal, tiene como objetivo general determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente COVID-19 del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2023. La población estuvo constituida por 30 pacientes con COVID-19 positivo. Para la recolección de datos se utilizaron 2 cuestionarios, un cuestionario para evaluar el cuidado humanizado de enfermería y otro, para evaluar la satisfacción del paciente con COVID-19 (SERVQUAL). Los datos fueron procesados en el software SPSS 26, llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de los pacientes refieren estar insatisfechos (73.3%), poco satisfechos (26.7%) y, ningún paciente refiere estar satisfecho (0.0%). Existe menor cuidado humanizado del profesional de enfermería (63.3%). El cuidado humanizado de enfermería tiene una relación altamente significativa con la satisfacción del paciente COVID-19 ( $p=0.000$ ). Asimismo, el tener menor cuidado humanizado se constituye en un riesgo muy elevado para la insatisfacción del paciente ( $OR=31.5$ ).

**Palabras clave:** cuidado humanizado; satisfacción del paciente; enfermería

---

<sup>1</sup> Autor Principal

Correspondencia: [antiaolinda27@gmail.com](mailto:antiaolinda27@gmail.com)

# **Humanized Nursing Care and Covid-19 Patient Satisfaction. Eleazar Guzmán Barrón Hospital, Nuevo Chimbote 2023**

## **ABSTRACT**

The present research work is of a quantitative approach, descriptive correlational type, non-experimental design and cross section, its general objective is to determine the relationship between humanized nursing care and the satisfaction of the COVID-19 patient of the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, Nuevo Chimbote, 2023. The population is made up of 30 patients with positive COVID-19. For data collection, the questionnaire to evaluate humanized nursing care and the questionnaire to evaluate patient satisfaction with COVID-19 (SERVQUAL) were used. The data were processed in the SPSS 26 software, reaching the following conclusions: Most of the patients reported being dissatisfied (73.3%), little satisfied (26.7%) and no patient reported being satisfied (0.0%). There is less humanized care from nursing professionals (63.3%). Humanized nursing care has a highly significant relationship with COVID-19 patient satisfaction ( $p=0.000$ ). Likewise, having less humanized care constitutes a very high risk for patient dissatisfaction ( $OR=31.5$ ).

**Keywords:** humanized care; patient satisfaction; nursin

*Artículo recibido 14 octubre 2023*

*Aceptado para publicación: 18 noviembre 2023*

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende conocer la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente COVID-19, con la finalidad de determinar la relación entre ellos y en un futuro implementar nuevas estrategias en la atención y cuidado de enfermería en situaciones de pandemia.

El contexto actual del Coronavirus 2019, que enmarca la situación de la salud a nivel mundial es muy compleja, imprecisa e indefinida, en donde la salud ha asumido un papel prioritario en los esquemas nacionales e internacionales (OMS, 2020).

En este sentido, el rol de la enfermera es crucial, ya que es el profesional de enfermería el que brinda los cuidados directos a los pacientes infectados de COVID-19, además de soporte emocional, educación a los pacientes y sus familias.

Sin embargo, es una realidad innegable que los retos y los problemas que enfrenta el personal sanitario durante la pandemia son una demanda asistencial desbordada, elevado riesgo de contagio, insuficiencia de equipos, familias enlutadas y problemas en lo ético y moral (Cayetano y Rosado, 2021).

Asimismo, la desmotivación, el miedo a contagiarse y la falta de disponibilidad para identificar los requerimientos no físicos de tipo afectivo del paciente, bloquean la comunicación entre el personal de enfermeras(os) y el paciente hospitalizado, la relación afectiva y la atención es impersonal; variables que incrementan la deshumanización hacia el paciente con COVID-19 y su familia que se encuentran insatisfechos con el desempeño de las enfermeras (Allende et al., 2021).

La humanización dentro de las instituciones de salud está basada en diversas premisas, dentro de las cuales, la teoría del cuidado humano hace énfasis en que cada persona no debe ser tratada como un objeto, ni separada de su aspecto emocional biológico y espiritual, y que enfermería cuida al paciente sin separar estos aspectos, concentrando su cuidado en una relación interpersonal con el usuario a través de su constante presencia, fomentando una relación de ayuda, confianza y desarrollando expresiones de sentimiento y emoción del usuario (Watson, 2007).

Es necesario precisar que, en nuestro país, los hospitales no estaban preparados para la actual pandemia, no existían planes de contingencia para afrontarla eficazmente y a esto se suma la falta de logística en los hospitales y la falta de disponibilidad de recursos humanos lo cual generó una crisis sanitaria sin

precedentes; hechos que se vieron reflejados en la percepción de satisfacción de los hospitalizados por COVID-19 (Livingston et al., 2020).

Al estudiarse las variables: cuidado humanizado de Enfermería y satisfacción del paciente atendidos en un Hospital Nacional de Lima, en el 2018, se encontró que el 52.4% de los usuarios consideraron el cuidado humanizado en un nivel regular, el 46.9% en la dimensión de fiabilidad como moderadamente satisfechos; y el 32.1% en la dimensión capacidad de respuesta se sintieron satisfechos, y el 51% estuvieron insatisfechos en la dimensión de seguridad, y el 57.1% sí se consideraron satisfechos en la dimensión empatía; y el 51% insatisfechos en aspectos tangibles (Acosta y García, 2019).

No obstante, es importante no olvidar que los profesionales de la salud son personas; seres humanos con un amalgama de problemas particulares y personales que en esta pandemia su vida privada se vio afectada, ya que la carga laboral, el agobio mental de portar posiblemente el virus y de llevar a sus hogares la enfermedad, causó disminución en la atención a sus necesidades personales, duelos prolongados, emociones inestables y deseo de rendirse (Bambi et al., 2020).

Sumado a esto, los profesionales de enfermería se han enfrentado a una situación muy crítica, donde el exceso de trabajo, la evidente falta de dispositivos invasivos que ayudan a la estabilidad de los pacientes en etapa crítica y generan estrés e impotencia en el personal de salud. Adicionado a ella, están haciendo frente a un recrudecimiento de la discriminación por encontrarse en zonas de riesgo, lo que produjo una carga emocional extrema para la enfermera y su familia, siendo reconocidos por la prensa como “primera línea de defensa”, “héroes” y otros nombres, porque son personas con dificultades en el aspecto personal, laboral y social (Diogo, 2021).

El departamento de Ancash representa uno de los lugares donde se ha concentrado el mayor número de casos de COVID-19; en esta segunda ola, en Chimbote se han informado 14,926 personas contagiadas y 1,060 muertos desde que inició la pandemia, de los cuáles el 30 % de los fallecimientos ocurrieron en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón del distrito de Nuevo Chimbote (DIRESA, 2021).

Ante la problemática expuesta se formula el siguiente enunciado ¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente COVID-19 del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2023?

## **METODOLOGÍA**

El presente estudio fue de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño correlacional y corte transversal. La muestra estuvo constituida por 20 enfermeras y 30 pacientes con COVID-19 positivo que reunieron los criterios de inclusión. Se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento se utilizaron dos cuestionarios, un cuestionario para evaluar el cuidado humanizado de enfermería y otro, para evaluar la satisfacción del paciente con COVID-19 (SERVQUAL). Se solicitó el permiso para la aplicación de la investigación a la dirección del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, se coordinó con el jefe del departamento de enfermería del hospital, y el jefe del área de COVID. Posteriormente, se seleccionó a los pacientes que cumplieron con el criterio de inclusión y aceptaron participar en el estudio, a través del consentimiento informado.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En la Tabla 1, sobre la satisfacción del paciente COVID 19 del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, se observa que la mayoría refieren estar insatisfechos (73.3%), seguido de poco satisfechos (26.7%) y ninguno refieren estar satisfechos (0.0%), resultados compatibles con los porcentajes de satisfacción en los indicadores de fiabilidad. El promedio de puntaje obtenido de la escala de satisfacción fue de  $31.63 \pm 5.49$  pts., el puntaje mínimo obtenido fue 23 y el máximo puntaje fue de 40 puntos.

La satisfacción es un indicador que mide la atención prestada por el personal de enfermería, lo que permite mejorar algunas falencias y fortalecer acciones que permitan brindar una atención de calidad a los pacientes.

No hay duda de que el contexto COVID-19 ha tenido un impacto en la satisfacción de los pacientes, y eso queda demostrado en estudios con resultados similares, es así que un estudio realizado en Perú por Febres y Mercado (2020) concluyó que durante el periodo COVID-19 los pacientes estaban insatisfechos con aspectos tangibles del afrontamiento. 57,1% y 55,5% respectivamente. De igual manera, un estudio realizado por Mendoza (2021) en Trujillo confirmó nuevamente este problema, con un índice de satisfacción habitual de los pacientes recibidos en los servicios de emergencia hospitalarios del 62 %.

En la Tabla N° 02, referente al cuidado humanizado de enfermería en pacientes COVID - 19 del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, se observa, que la mayoría presenta menor cuidado

humanizado (63.3%) y mayor cuidado el 36.7%. El promedio de puntaje obtenido de la escala de cuidado humanizado fue de  $81.93 \pm 2.83$  ptos, el puntaje mínimo obtenido fue 76 y el máximo fue 88 de 128 puntos.

Dichos resultados son semejantes a lo encontrado por Díaz (2021), quién investigó sobre el cuidado humanizado de la enfermera en pacientes de la unidad de cuidados intensivos de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, reportando que el 65% de los pacientes consideran que enfermería tienen dificultades en el cuidado humanizado; a diferencia del estudio de Blanco-Nistal et al. (2021), sobre “Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19”, señalan que se percibió el cuidado humanizado de la enfermera como satisfactorio.

Son muchos los factores por lo que los profesionales de enfermería han bloqueado, de alguna manera, la comunicación interpersonal y la relación afectiva con el paciente, y es sabido que durante la pandemia; la desmotivación, el miedo a contagiarse y la falta de disponibilidad para identificar los requerimientos no físicos de tipo afectivo del paciente, han perjudicado el cuidado humanizado que brinda la enfermera. Considerando que a través del tiempo el cuidado ha sido contextualizado de diversas formas, es importante identificar si los profesionales de enfermería han interiorizado el significado del cuidado para aplicarlo de una manera humanizada e integral.

En la Tabla N° 03, sobre la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente COVID-19 del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, se observa que la mayoría que presentan menor cuidado humanizado refieren estar insatisfechos (94.7%), a diferencia entre las que presentan mayor cuidado humanizado refieren estar poco satisfechos (63.6%).

Ante la prueba de independencia de criterios de chi cuadrado, el cuidado humanizado de enfermería tiene una relación altamente significativa con la satisfacción del paciente COVID-19 ( $p=0.000$ ). Asimismo, el tener menor cuidado humanizado se constituye en un riesgo muy elevado para la insatisfacción del paciente ( $OR=31.5$ ), es decir existe 31.5 veces más riesgo que el paciente esté insatisfecho si recibe un menor cuidado humanizado de enfermería.

Estos hallazgos son similares a los encontrados por Ríos e Idrogo (2021), en su estudio sobre “cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes”, quienes indican que existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado brindado por los profesionales de

enfermería con la satisfacción del paciente, con un nivel de significancia de  $p < 0,016$ .

El cuidado humanizado logra que el paciente se sienta reconocido en sus derechos, digno y valorado como persona en todas sus dimensiones humanas y por ende mejora su calidad de vida (Guerrero et al., 2015).

No obstante, en este contexto de experiencias vividas frente al sufrimiento y el fallecimiento de familiares hospitalizados con COVID-19 en la época que empezó la pandemia en marzo del 2020, se puede visibilizar cómo el carácter humano de la enfermería cada vez se va relegando, de manera que en cierta forma ha ido disminuyendo el carácter humanístico lo que trajo consigo la insatisfacción de los pacientes hospitalizados.

En este sentido los resultados indican que el cuidado humanizado está estrechamente relacionado con la satisfacción del paciente, es decir, que en la medida que el paciente reciba un cuidado humanizado basado en las características individuales de la persona, considerando sus carencias, fortaleciendo la apertura comunicativa y la disposición para atender, se sentirá más satisfecho con la labor que realiza la enfermera.

## Tablas

Se encontraron los siguientes resultados:

**Tabla 1**

Satisfacción del paciente COVID-19 del hospital ELeazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote

Satisfacción del paciente COVID 19	fi	%
<b>GRADO GENERAL</b>		
Insatisfecho	22	73.3
Poco satisfecho	8	26.7
Satisfecho	0	0.0
<b>FIABILIDAD</b>		
Insatisfecho	22	73.3
Poco satisfecho	8	26.7
Satisfecho	0	0.0
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		
Insatisfecho	22	73.3
Poco satisfecho	8	26.7
Satisfecho	0	0.0
<b>SEGURIDAD</b>		
Insatisfecho	22	73.3
Poco satisfecho	8	26.7

Satisfecho	0	0.0
EMPATIA		
Insatisfecho	23	76.7
Poco satisfecho	7	23.3
Satisfecho	0	0.0
ASPECTOS TANGIBLES		
Insatisfecho	18	60.0
Poco satisfecho	12	40.0
Satisfecho	0	0.0
TOTAL	30	100.0

Nota. Fuente: base de datos del instrumento de medición

**Tabla 2**

Cuidado humanizado de enfermería en pacientes COVID-19 del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote

Cuidado humanizado de enfermería en pacientes COVID - 19		
	f <sub>i</sub>	%
Menor cuidado	19	63.3
Mayor cuidado	11	36.7
Total	30	100.0

Nota. Fuente: base de datos del instrumento de medición

**Tabla 3**

Relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente COVID-19 del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote

Cuidado humanizado de enfermería	Satisfacción del paciente COVID-19				Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		f <sub>i</sub>	h <sub>i</sub>
	f <sub>i</sub>	h <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>	h <sub>i</sub>		
Menor cuidado humanizado	18	94.7	1	5.3	19	100.0
Mayor cuidado humanizado	4	36.4	7	63.6	11	100.0
Total	22	73.3	8	26.7	30	100.0

$\chi^2 = 12,139$  gl=1 p = 0.000 Altamente Significativo

OR = 31.5 Riesgo muy elevado

Nota. Fuente: base de datos del instrumento de medición

## CONCLUSIONES

La mayoría de los pacientes con COVID-19 refieren estar insatisfechos (73.3%), seguido de poco satisfechos (26.7%) y ninguno refiere estar satisfecho (0.0%).

Se identificó que la mayoría de los pacientes con COVID-19 presenta menor cuidado humanizado

(63.3%) y un mayor cuidado humanizado (36.7%).

Se determinó que el cuidado humanizado de enfermería tiene una relación altamente significativa con la satisfacción del paciente COVID-19 ( $p=0.000$ ) y, existe 31.5 veces más riesgo que el paciente esté insatisfecho si recibe un menor cuidado humanizado de enfermería ( $OR=31.15$ ).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, C. & García, 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. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener de Lima].

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20%20Garc%20%20Esther.pdf?sequence=1&isAllo wed=y)

[Acosta%20Carmen%20%20Garc%20%20Esther.pdf?sequence=1&isAllo wed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20%20Garc%20%20Esther.pdf?sequence=1&isAllo wed=y)

Ahmad, M., Scott, H., Whatson, R., Ahmed, R., Jones, L., Vaselli, M., San Wu, M., Hayat, F., Ratcliffe, L., McKenna, M., Hine, P., Defres, S. & Winglifield, T. (2022). A Patient Satisfaction Survey and An Educational Package to Improve Care for People Hospitalized with COVID-19: A Quality Improvement Project, Liverpool, UK. *Open Research*, 6(1), 222.:

<https://doi.org/10.12688/wellcomeopenres.17163.2>

Allende, R., Navarro, C., Pocol, A. (2021). El cuidado humanizado en la muerte por COVID-19. *Enferm Clin*. 5(18): 62–67. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7245291/>

Arredondo, C. & Siles, J. (2009). Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index Enferm* vol.18 no.1 Granada. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007)

Bambi, S., Iozzo, P., Rasero, L., & Lucchini, A. (2020). COVID-19 in Critical Care Units: Rethinking the Humanization of Nursing Care. *Dimensions of Critical Care Nursing*, 39(5), 239–241. <https://doi.org/10.1097/dcc.0000000000000438>

BBC New (2020). Coronavirus: cómo afecta a América Latina la pugna entre países por conseguir respiradores, ventiladores y mascarillas. 11 de abril de 2020. <https://www.bbc.com/zc>

Beltrán-Salazar, O. (2015). El Significado del Cuidado de Enfermería Humanizado para Quienes Participan en él: Importancia del Esfuerzo de Enfermeras e Instituciones de Salud. *Investigación y Educación en Enfermería*, 34(1), 18-28.:

<https://dx.doi.org/10.17533/udea.iee.v34n1a03>

- Bendezú, Z. & Vera, M. (2021). Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes post operados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Santa. <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3733/52258.pdf?sequence=1>
- Blanco-Nistal, M., Tortajada, M., Rodriguez, Z., Puente, M., Méndez, C. & Fernández, J. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería Global*, 20(64), 64. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412021000400026](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000400026)
- Calegari, R., Massarollo, M., & Santos, M. (2015). Humanization of Health Care in the Perception of Nurses and Physicians of a Private Hospital. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 49(1), 42-47. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420150000800006>
- Calvo, D. (2022). The patient as a person. *Rev Med La Paz*, 28(1). <http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v28n1/1726-8958-rmcmlp-28-01-83.pdf>
- Carvache, C. (2021). Habilidades interpersonales y cuidado humanizado en personal de enfermería de un Hospital de Guayaquil en tiempos COVID-19, 2021. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72311?show=full>
- Cayetano, G., & Rosado, M. (2021). COVID – 19 en el personal de enfermería y sus repercusiones psicológicas posteriores a la enfermedad. Quito - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Deriba, B., Abeya, T., Shukure, R., Mohammed, A., Tesema, M. & Jemal, K. (2020). Patient Satisfaction and Associated Factors During COVID-19 Pandemic in North Shoa, Ethiopia. *Health Care Facilities Patient Prefer Adherence*, 13(14), 1923-1934. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33116436>
- Díaz, E. (2021). Cuidado humanizado de enfermera en pacientes de la unidad de cuidados intensivos. [Tesis de pregrado, Universidad Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional de la Universidad Cayetano Heredia. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH\\_ff8750ffb117afb6cdee32af\\_f5700bf9](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH_ff8750ffb117afb6cdee32af_f5700bf9)

- Diogo, P. (2021). Labor emocional de enfermeras en primera línea frente a la pandemia COVID-19. *Revista Brasileira de Enfermagem* [en línea]. v. 74, n. Supl 1: <<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0660>>. Publicación electrónica 14 de abril de 2021. ISSN 1984-0446. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0660>.
- Dirección Regional de Salud Ancash (DIRESA). (2021). Informe situacional de la Dirección Regional de Salud (Diresa) de Áncash. [http://diresancash.gob.pe/sala\\_interactiva/](http://diresancash.gob.pe/sala_interactiva/)
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú [Tesis de maestría. Universidad Peruana Los Andes]. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123.
- Gamarra, J. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero [Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra\\_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y) <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Guerrero, R., Meneses-la Riva, 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, 2015. *Rev enferm Herediana*. 2016;9(2):133-142. <https://revistas.upch.edu.pe>
- Hernández, R., & Merino, E. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca. [Tesis para <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juárez, T. (2018). Calidad de Atención de Enfermería y nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo [Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú]. Disponible en URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25412>
- Kang, L., Li, Y. & Hu, S. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2020 novel coronavirus. *Lancet Psychiatry*. 2020;7(3):e14. doi: 10.1016/S2215-0366(20)30047-X

- Livingston E, Desai A, Berkwits M.(2020). Sourcing Personal Protective Equipment During the COVID-19 Pandemic. JAMA (Internet). 19 de mayo de 2020 (citado 16 de septiembre de 2020); 323(19):1912-4. Disponible en:  
<https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2764031>
- López-Tarrida, A., Ruíz. V. & Gonzáles, T. (2020). Cuidando con sentido: la atención de lo espiritual en la práctica clínica desde la perspectiva del profesional. Rev. Esp. Salud Publica vol. 94. Madrid.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272020000100083](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272020000100083)
- Méndez, R. & Masache, J. (2020). Cuidado humanizado de Enfermería en pacientes ingresados en el área de Medicina Interna del hospital Manuel Ignacio Monteros IESS de la ciudad de Loja durante diciembre 2019 a Febrero 2020. <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-area-medicina-interna/>
- Mendoza, A. (2021). Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza\\_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de salud (MINSA). (2014). Informe de encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. Perú.  
[http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2\\_014\\_1.pdf](http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2_014_1.pdf)
- Moretti, C., Ceccaroni, S. E., Confortini, R., Roncaglio, C. M., Lionetto, V., Ndocaj, K., Festa, L., Calderone, C., Sarli, L., & Artioli, G. (2021). Taking care. Nursing towards Covid-19 patients during the pandemic emergency in Italy: A qualitative study. Acta Bio Medica : Atenei Parmensis, 92(Suppl 2), e2021025. <https://doi.org/10.23750/abm.v92iS2.11944>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia.  
<https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Organización Panamericana de la Salud. (PAHO-2020). La pandemia Covid desde la perspectiva de Salud internacional. Dr. Juan Eduardo Guerrero Espinel. 2020.

[https://www.campusvirtualesp.org/sites/default/files/1st\\_brief\\_report\\_esp.pdf](https://www.campusvirtualesp.org/sites/default/files/1st_brief_report_esp.pdf)

Palomino, S. (2022). Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de medicina, Centro de Pampa Cangallo, Ayacucho, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC\\_ed75333ac6e8ddf4504ece\\_bbaad91589](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_ed75333ac6e8ddf4504ece_bbaad91589)

Poblete, M., Valenzuela, S., & Merino, J. (2012). Validación de dos escalas utilizadas en la medición del cuidado humano transpersonal basadas en la Teoría de Jean Watson. *Aquichán*, 12(1), 8-21.

<http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657->

[59972012000100002&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000100002&script=sci_abstract&tlng=es)

Quintero, A., Maldonado, M., Guevara, B. y Delgado, C. (2015). Cuidado humanizado como esencia en el profesional de Enfermería. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizado-enfermeria/>

Ramírez, E. (2020). Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo].

<https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02>

Ríos, J. & Idrogo, M. (2021). Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto. Periodo julio – diciembre 2020. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Martín].

<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3926>

Rivera, L. & Álvaro, T. (2007). Cuidado humanizado de enfermería: Visibilizando la teoría y la investigación en la práctica en la clínica del Country. *Actual. Enferm.*; 10(4):15-21.

Rivero, R. (2018). Características del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería pacientes hospitalizados servicio medicina Hospital San Juan de Lurigancho. [ Tesis de licenciatura. Universidad Privada San Juan Bautista].

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2843462>

Seguel, F., Valenzuela, S. & Sanhueza, O. (2020). El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. *Ciencia y Enfermería* [internet].

[https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art\\_02.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art_02.pdf)

- Stirling, B. (2021). Communicating the Changing Role of a Nurse in an Epidemic: The Example of the MERS-CoV Outbreak in Saudi Arabia. *Journal of Healthcare Communications*. 02(03).  
<https://www.primescholars.com/articles/communicating-the-changing-role-of-a-nurse-in-an-epidemic-the-example-of-the-merscov-outbreak-in-saudi-arabia-96253.html>
- Supo, J. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. Yanahuara - Arequipa: Ed. Universitaria.  
<https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>
- Watson, J. (2007). Watson theory of human caring and subjective living experiences Caritas process as a disciplinary guide to the professional nursing practice. *Text Cont Enf*, 16(1), 129-135.
- World Health Organization (2020). *State of the world's nursing 2020: investing in education, jobs and leadership*. Geneva:WHO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240003279>
- Zapata, A., Díaz, A., Leam, A. Céspedes, I. & Restrepo, S. (2022), investigaron “Revisión de tema: cuidado humanizado en pacientes hospitalizados y aislados por Covid- 19: perspectiva teórica.