

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i2.2299>

Relación entre la atención humanizada de enfermería y la satisfacción del usuario en un centro de salud peruano

Relationship between humanized nursing care and user satisfaction in a Peruvian health center

Edmundo Minaya Alegría

edmundo.minaya@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0008-9260-3461>

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
Cusco – Perú

Zahir Haroldo Minaya Copa

100123567@cientifica.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0007-6531-558X>

Universidad Científica del Sur
Lima – Perú

Maria Villena Candia

mvillena@istta.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0000-4812-4166>

I.E.S. Tupac Amaru
Cusco – Perú

Wilber Quispe Conto

wilberq.conto@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-3154-0613>

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
Cusco – Perú

Luz Hermelinda Copa Rivera

lcopa@continental.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-4303-0237>

Universidad Continental
Cusco – Perú

Artículo recibido: 10 mayo 2026- Aceptado para publicación: 16 junio 2026
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

El propósito primordial de la investigación consistió en establecer la relación que existe entre el cuidado que dan las enfermeras y la satisfacción de los usuarios del centro de salud, de la ciudad del Cusco, el estudio se fundamentó en un diseño no experimental de corte transversal y un nivel correlacional, contando con una muestra conformada por 80 usuarios. La recolección de datos se efectuó mediante la técnica de la encuesta, empleando dos cuestionarios validados por juicio de expertos que alcanzaron una consistencia alfa de Cronbach de 0.82, lo cual califico como confiable. Los hallazgos estadísticos demostraron una correlación positiva, moderada y altamente relevancia entre las variables principales, fundamentada en el índice de Rho de Spearman de

0.0448 y un nivel de relevancia de 0.000. Respecto al análisis dimensional se evidenciaron asociaciones significativas en el cuidado transpersonales $Rho = 0.279$, y un nivel de relevancia de 0.012, el momento del cuidado $Rho = 0.855$, y una relevancia de 0.000 y el entorno $Rho = 0.496$, y un nivel de relevancia de 0.000. Finalmente se concluye que a mayores prácticas de cuidado al paciente se tendrá mayores niveles superiores de satisfacción en los usuarios del centro de salud.

Palabras clave: Cuidado, satisfacción del paciente, cuidado transpersonal, momento del cuidado, entorno

ABSTRACT

The primary purpose of this research was to establish the relationship between the care provided by nurses and the satisfaction of users of the health center in the city of Cusco. The study was based on a non-experimental, cross-sectional, correlational design, with a sample of 80 users. Data collection was carried out using a survey technique, employing two questionnaires validated by expert judgment, which achieved a Cronbach's alpha consistency of 0.82, thus qualifying as reliable. The statistical findings demonstrated a positive, moderate, and highly relevant correlation between the main variables, supported by a Spearman's rho index of 0.0448 and a significance level of 0.000. Regarding the dimensional analysis, significant associations were found in transpersonal care ($Rho = 0.279$, with a relevance level of 0.012), the timing of care ($Rho = 0.855$, with a relevance level of 0.000), and the environment ($Rho = 0.496$, with a relevance level of 0.000). Finally, it is concluded that greater patient care practices will result in higher levels of satisfaction among users of the health center.

Keywords: Care, patient satisfaction, transpersonal care, moment of care, environment

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

En el contexto peruano, se determinó que la probabilidad de mortalidad, así como el acceso a los establecimientos asistenciales y las expectativas de recuperación, presentaron variaciones significativas entre los diversos estratos poblacionales, lo cual generó disparidades críticas en la distribución de los servicios sanitarios. Ante este escenario, el primer nivel de asistencia del Ministerio de Salud estableció una comisión técnica conformada por funcionarios especializados para evaluar el desempeño de establecimientos seleccionados; dicho análisis permitió concluir que el talento humano no reunía las aptitudes necesarias para el logro de los objetivos institucionales. Esta deficiencia se atribuyó principalmente a la ausencia de políticas sectoriales sólidas orientadas al fortalecimiento de capacidades técnicas y funcionales. Asimismo, se identificó un déficit de personal especializado, una deficiente organización estructural que comprometió la calidad prestacional y la carencia de mecanismos eficaces para la atención de las demandas de los pacientes. Finalmente se detectó una limitada cultura de evaluación respecto a la satisfacción de los usuarios internos y externos, sumada a una escasa proactividad institucional y profesional para la ejecución de optimizaciones en el servicio (MINSA, 2011).

A través de la Ley 30023, promulgada por el gobierno peruano el 22 de mayo del 2013, se estableció el 13 de agosto como el Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente, con el propósito fundamental de que las organizaciones prestadoras de la asistencia de salud, tanto del sector estatal como privado, implementen actividades orientadas a sensibilizar sobre la relevancia de dar una asistencia digna y de alta calidad técnica a los pacientes y sus respectivos entornos familiares (Ley N°30023, 2013).

La Contraloría General de la República expidió el informe No 525 con el propósito de aportar con la consolidación del sistema de salud y garantizar estándares de calidad en el tratamiento al paciente. En dicho documento se identificaron riesgos críticos en los centros asistenciales de la ciudad del Cusco, donde se detectaron deficiencias estructurales en la atención sanitaria y un alto índice de inobservancia de los protocolos de salud. Estas irregularidades se manifestaron en una deficiente experiencia en la atención del usuario; entre los hallazgos más determinantes, se observó que la totalidad de los hospitales evaluados omitía la publicación de las listas de los pacientes citados, lo cual generó malestar y demoras significativas en la programación del personal asistencial. Asimismo, el informe subrayó el déficit de recursos humanos en las organizaciones de salud, factor que comprometió la oportunidad de la atención y trajo como consecuencia el deterioro en las prestaciones asistenciales dadas a los usuarios en los hospitales (CGR, 2018).

La Dirección Regional de Salud, mediante la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Regional del Cusco en su informe del año 2023, determinó deficiencias críticas en la prestación de los servicios asistenciales, e identificando la seguridad del paciente como un eje de

alta prioridad de intervención. Asimismo, se establecieron como problemática de prioridad media la deficiente comunicación efectiva en los hospitales, como el acceso restringido a la información para los usuarios externos y la insatisfacción del paciente en la atención recibida; mientras que factores como el escaso compromiso con la mejora continua y la limitada promoción de la salud fueron categorizados con una prioridad baja. En cuanto al diagnóstico situacional de las debilidades institucionales, se constató un déficit en el número de talento humano para cubrir todos los servicios, además de un insuficiente financiamiento para atender necesidades operativas básicas y carencias logísticas las que se relacionan con el mobiliario inadecuado, infraestructura limita y bajo rendimiento en los equipos tecnológicos. Finalmente, en el ámbito de la gestión administrativo se evidenció una ausencia de soporte técnico y estratégico hacia las jefaturas, lo cual condiciona negativamente el desempeño organizacional y la prontitud de respuesta del organismo (MINSA, 2023).

La investigación se desarrolló en una institución de salud de la ciudad del Cusco, donde se constató que, pese a las estrategias orientadas al fortalecimiento de la calidad asistencial por parte del gobierno, esta no se materializa plenamente debido a la persistencia de factores institucionales y humanos con un impacto negativo en la prestación de la asistencia al usuario del centro de salud. Asimismo, se observó que la sobrecarga laboral del personal de enfermería restringió la posibilidad de brindar una atención individualizada, lo cual repercutió desfavorablemente en los procesos comunicativos y en la capacidad del personal en ofrecer un acompañamiento constante al paciente. En esa misma línea, el déficit en el número de profesionales limita mucho en dar información oportuna sobre los procedimientos en los cuidados específicos, afectando directamente la percepción y la satisfacción del usuario. Adicionalmente los tiempos de espera prolongados generaron malestar en los pacientes, quienes manifestaron una alta percepción de falta de empatía frente a sus dolencias de parte de los empleados del centro de salud. Este escenario fundamentó el planteamiento de los interrogantes del estudio: ¿Qué relación existe entre la atención humanizada y la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud, Cusco?, y como problema específico (1) ¿Cuál es la relación entre el cuidado transpersonal de la asistencia humanizada con la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud, Cusco?, (2) ¿Cuál es la relación entre el momento del cuidado y la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud, Cusco?, (3) ¿Cuál es la relación entre el entorno y la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud, Cusco?.

La investigación se fundamenta teóricamente sobre lo indicado por Cruz (2020), quien sostuvo que, en la actualidad, la humanización del cuidado se ha consolidado como un eje transversal e imprescindible en el ejercicio profesional de la enfermera. Sin embargo, se evidenció que, en la dinámica asistencial, este componente suele ser relegado sistemáticamente debido a variables críticas que oscilaron entre las deficiencias en la gestión organizacional de los centros hospitalarios y las limitaciones subjetivas del personal de salud. Ante este panorama, se consideró

imperativo configurar una arquitectura conceptual integral que permitiera a los enfermeros asimilar operativamente la humanización en su práctica cotidiana, lo cual facilitó la transición de una argumentación idealista hacia una aplicación práctica que garantice la calidad del acto del cuidado a los pacientes.

Asimismo, las atenciones de enfermería, según Pinargote et al. (2018), se fundamentan en la búsqueda del bienestar integral del paciente, la familia y la comunidad, mediante el establecimiento de prioridades orientada a elevar la calidad de las intervenciones humanas de manera estructurada. Esta labor se verifica a través de los métodos de atención que ejercen los profesionales de salud como una práctica cotidiana, aplicando la técnica y humanizando la profesión; en consecuencia, dicho proceso facilitó la descripción, identificación, tratamiento y evaluación coherente de las diversas respuestas humanas manifestadas ante un diagnóstico médico específico, garantizando así una atención personalizada y científicamente respaldada.

También Mena et al. (2016) indica que las intervenciones del personal de enfermería, manifestadas a través de la comunicación verbal y no verbal, ejercen una influencia determinante en la percepción de los pacientes. Estos comportamientos no solo definen el nivel de competencia profesional que perciben los usuarios, sino que también afianzan el ejercicio profesional de enfermería dentro de los centros hospitalarios. En ese sentido, el desempeño profesional del personal de salud demanda una actuación estrictamente alineada con los estándares de la disciplina; bajo este entendimiento, el cumplimiento de la normativa institucional no solo garantiza la idoneidad ética, sino que también fortalece la imagen del enfermero ante los usuarios y sus propios colegas.

Para Reyes (2015), la enfermera humanística se define como un arte clínico y existencial, donde el profesional de salud reconoce la singularidad del paciente y se ofrece como una presencia íntegra y genuina. Este enfoque no percibe al individuo como un mero objeto de estudio, sino como un ser humano dotado de múltiples potencialidades. Es a través de esta perspectiva que se logra identificar en el paciente oportunidades para alcanzar el bienestar, fortalecer su condición humana o mejorar su estado de salud y crecimiento personal. Dicha conexión, en la que el profesional actúa con sensibilidad establece una influencia recíproca y sobre todo mostrar un respeto mutuo.

La presente investigación fundamenta la atención humanizada sobre la base de tres dimensiones. La primera denominada el cuidado transpersonal, comprende actitudes orientadas a la calidez, la amabilidad y la generación de confianza. La segunda dimensión el momento del cuidado, se centra en la relación directa entre el profesional y el paciente, prioriza el respeto, dando información precisa, la absolución de consultas y, sobre todo la empatía. La tercera dimensión corresponde al entorno, la cual abarca aspectos como la comodidad física, la garantía de privacidad al momento de la atención y la facilitación del acompañamiento familiar. Este enfoque se encuentra alineado con la propuesta teórica de Jean Watson, quien señala que el

cuidado humanizado se estructura a partir del cuidado transpersonal, el momento del cuidado y el entorno elementos determinantes para una atención humanizada (Vásquez et al., 2023).

En relación con la satisfacción del usuario Kotler y Armstrong (2012), la conceptualizó como la correspondencia entre la percepción del desempeño del producto o servicio y las expectativas previas del consumidor. En este sentido si el rendimiento percibido por el usuario no alcanza los estándares esperados, se genera un estado de insatisfacción en el usuario. Por el contrario, cuando el desempeño es coherente con dichas expectativas, el individuo experimenta conformidad. Finalmente, si la experiencia supera lo previsto, se alcanzará un nivel de satisfacción superior, el cual se traduce en una percepción de excelencia con el servicio recibido.

Murillo (2018), define la satisfacción como el resultado de una respuesta emocional que surge tras un evento previo a la atención; por tanto, esta sensación se origina a partir de una evaluación comparativa, donde el individuo o usuario contrasta el beneficio obtenido con sus expectativas dentro de un contexto particular. Por consiguiente, la eficacia del servicio se debe concebir a partir de las necesidades y expectativas de los consumidores, para ser evaluada posteriormente mediante sus reacciones en cuanto a actitudes e intenciones de volver al servicio a recibir.

Para Merino y Yaguez (2025), la satisfacción se define como el balance que el consumidor establece entre el valor percibido del servicio y sus expectativas iniciales, en contextos donde las expectativas son limitadas la disponibilidad de alternativas son escasas, es común que el usuario experimente conformidad incluso ante un desempeño discreto. No obstante, este escenario se transforma de manera drástica cuando el cliente posee altos estándares de exigencia, lo cual eleva la complejidad para alcanzar una valoración positiva.

Así mismo Ponce et al. (2022), indicaron que la eficacia del servicio y la satisfacción del usuario guardan un vínculo directo. En la actualidad, el consumidor o usuario no limita su valoración solamente al producto, sino que amplió su percepción priorizando la experiencia de atención recibida. Esta percepción está fundamentada en la seguridad que la organización posee y la disposición necesaria para atender y resolver cualquier requerimiento de manera eficiente. Sin embargo, si se da el caso de que la prestación no logra alinearse con las expectativas integrales de los usuarios, se obstaculiza la posibilidad de consolidar la lealtad y fidelización del cliente hacia la organización.

Por otra parte Martel et al. (2025), respecto a la calidad del servicio, indicaron que es un elemento esencial para la conquista del triunfo de las organizaciones pertenecientes al sector servicios, dada su incidencia inmediata en la valoración que los usuarios realizan sobre su experiencia del servicio recibido. Desde un enfoque teórico la excelencia de servicio se define como el resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y su percepción real del servicio recibido.

Este estudio tuvo como objetivo general establecer la correlación entre la atención humanizada y la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud Cusco; y como objetivos específicos: (1) establecer la relación entre el cuidado transpersonal de asistencia humanizada con la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud Cusco; (2) Establecer la relación entre el momento del cuidado y la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud Cusco; (3) Establecer la relación entre el entorno y la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud Cusco.

La relevancia de la presente investigación reside en establecer de qué manera la atención humanizada en los establecimientos de salud constituye base fundamental para salvaguardar la comodidad y la integridad de los usuarios que recurren a estas organizaciones; asimismo, se analiza el papel que desempeña el personal sanitario al consolidar vínculos de confianza con los paciente; esta interacción facilita la implementación de cuidados pertinentes y oportunos, lo cual favorece la pronta recuperación de los pacientes.

Flores (2022), en su estudio acerca de la atención humanizada y la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios de una clínica privada, se planteó como objetivo establecer la relación existente entre el cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los usuarios. El estudio presento un enfoque cuantitativo e hipotético deductivo, se tuvo una población de 108 paciente. Entre los hallazgos encontrado, se evidencio que existe una relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario en los servicios de una clínica privada; además, los pacientes manifestaron percibir una atención favorable y empática por parte del personal de salud durante su estancia hospitalaria.

Julca y Guzman (2024), En su estudio sobre cuidado humanizado de enfermería y su relación con los principios bioéticos en pacientes del Hospital Víctor Ramos Guardia, se planteó como objetivo determinar el vínculo existente entre ambas variables. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño correlacional y no experimental. La población estuvo conformada por 812 paciente, de los cuales se seleccionó una muestra de 127 participantes. Entre los principales resultados, se evidencio que el cuidado humanizado dado por el personal de salud mantiene una relación positiva y significativa con el cumplimiento de los principios bioéticos en la atención a los pacientes.

Juarez et al. (2021), en su investigación acerca de la evaluación de la atención humanizada brindada por el personal de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado, se propuso identificar como los pacientes valoran el trato y los cuidados recibidos durante su estancia hospitalaria. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo comparativo y conto con la participación de una muestra conformada por 186 pacientes hospitalizados; entre los resultados obtenidos, se halló que el 66.7 % de los evaluados percibió que el cuidado humanizado siempre está presente en la atención, un 16.1 % indico que casi siempre lo percibe de esa manera, y tan solo el 2.7 % indicaron que no perciben el cuidado por

parte del personal de salud. En relación a la comunicación entre paciente y enfermera, se comprobó que existe mayor porcentaje de aceptación el que ocurre cuando se le informa al paciente detalladamente sobre los cuidados que debe de tener respecto al cuidado de su salud, se registró un porcentaje superior al 95. 2 % de valoración respecto al suministro de medicamentos, finalmente la investigación concluye que el cuidado de enfermería siempre es percibido por todos los pacientes, así mismo estos cuidados van acompañados de la empatía, respeto, cordialidad, seguridad y confianza tienen impactos positivos en como lo perciben los pacientes.

Gonzales (2024), en su estudio relacionado con la atención humanizada en neonatos diagnosticados con síndrome de distrés respiratorio en un hospital, se planteó como finalidad analizar los cuidados humanizados brindados a los recién nacidos, identificando las intervenciones de enfermería orientadas a mejorar su calidad de vida. Del mismo modo, la investigación permitió conocer el nivel de preparación del personal de salud respecto a los cuidados esenciales y valorar la interacción establecida entre el paciente y el profesional sanitario. El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo observacional, considerando una población conformada por entre 1 y 15 profesionales de enfermería. Para la recolección de información se utilizaron una matriz de observación y la revisión de historia clínicas; entre los resultados, se evidencio que realizar una buena valoración oportuna, brindar cuidados específicos básicos y de confort, junto con el apoyo emocional de las familias, todos estos cuidados son esenciales para mejorar la calidad de vida de todos los pacientes.

Finalmente, en el estudio desarrollado se planteó la hipótesis de investigación de que existe una relación relevante entre la atención con enfoque humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y sustentada en el método hipotético deductivo. Asimismo, correspondió a un estudio básico, de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo integrada por 80 pacientes atendidos en el centro de salud, considerando como criterio de inclusión a personas mayores de 18 años. Para la obtención de la información se empleó la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario específico para cada una de las variables de estudio. La variable independiente, denominada cuidados humanizados contempla tres dimensiones la primera dimensión cuidado transpersonal, segunda dimensión momento del cuidado, tercera dimensión el entorno. Por su parte, la variable dependiente, satisfacción del paciente abarca las dimensiones de estructura y recursos, procesos, y resultados. En ambos cuestionarios se aplicó la escala de Likert, la cual permitió medir el grado de percepción de los participantes respecto a cada interrogante planteada. El uso de estos instrumentos permitió la medición de las variables de

estudio de manera sistemática y objetiva para posteriormente analizar cada uno de los resultados de acorde a los objetivos planteados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados evidenciaron que el 66.3 % de los participantes percibieron la atención humanizada dada por el personal de salud en un nivel medio, mientras que solo el 33.8 % lo consideró alto. En ese contexto, existe el reto importante de incrementar la percepción de este cuidado hacia niveles óptimos, una tarea que requiere el esfuerzo conjunto de todos los profesionales de enfermería y de la institución; estos resultados se presentan con mayor detalle en la tabla 1

Tabla 1
Cuidado humanizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	53	66,3	66,3	66,3
	Alto	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Con relación a la dimensión cuidado transpersonal, se evidenció que el 65 % de los participantes lo percibieron en un nivel medio, frente a un 35 % que lo consideró alto, estos resultados evidenciaron la necesidad de reforzar la función desempeñada por el personal de enfermería en la interacción con el paciente; de esta forma optimizar la relación paciente – profesional lo cual contribuirá significativamente a una pronta recuperación de los pacientes, estos resultados se presentan con mayor detalle en la tabla 2

Tabla 2
Cuidado transpersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	52	65,0	65,0	65,0
	Alto	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Respecto a la dimensión momento del cuidado, se evidenció que el 72.5 % de encuestados lo percibieron en un nivel medio, y un 27.5 % lo percibieron en un nivel alto lo comentado se detalla a continuación en la tabla 3

Tabla 3*Momento de cuidado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	58	72,5	72,5	72,5
	Alto	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Respecto a la dimensión entorno, se evidenció que el 55 % de encuestados lo percibió en un nivel medio, y un 45 % lo percibió en un nivel alto; estos resultados se presentan con mayor detalle en la tabla 4.

Tabla 4*Entorno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	44	55,0	55,0	55,0
	Alto	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Con relación a la variable de satisfacción del paciente la percepción de los encuestados es que el 62.5 % lo califica como moderado, el 36 % lo califica como eficiente y el 1.3 % lo califica como deficiente, en esta variable también existe el reto de mejorar la percepción del indicador de satisfacción del paciente hacia niveles superiores; estos resultados se presentan con mayor detalle en la tabla 5.

Tabla 5*Satisfacción del paciente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,3	1,3	1,3
	Moderado	50	62,5	62,5	63,7
	Eficiente	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Resultados Inferenciales

Se empleó un modelo de correlación del estadístico Rho de Spearman con la finalidad de contrastar las hipótesis formuladas. Su implementación técnica resulta eficiente para describir y cuantificar la relación de dependencia entre una variable predictora independiente y una variable de respuesta de naturaleza categórica y ordenada habiendo definido:

H0 No Existe correlación o no es significativa si $p \geq 0.05$

H1 Existe correlación significativa siempre que $p \leq 0.05$

De acuerdo a lo definido anteriormente se detalla a continuación:

En la tabla 6, los resultados obtenidos mostraron un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$; debido a que este valor es menor al límite establecido de 0.05, se rechazó la hipótesis nula, confirmándose que existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y satisfacción del paciente. Del mismo modo, el coeficiente Rho de Spearman presento un valor de 0.0448 lo que indica una correlación positiva moderada.

Tabla 6

Correlación entre el cuidado humanizado y satisfacción del paciente

			Cuidado Humanizado	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Cuidado Humanizado	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7, los resultados obtenidos mostraron un nivel de significancia bilateral de $p = 0.012$; debido a que este valor es menor al límite establecido de 0.05 se rechazó la hipótesis nula, confirmándose que existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado transpersonal y la satisfacción del paciente. Del mismo modo el coeficiente de Rho de Spearman presenta un valor de 0.279 lo que indica una correlación baja.

Tabla 7

Correlación entre el cuidado humanizado y satisfacción del paciente

			Cuidado transpersonal	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Cuidado transpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,279*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,279*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8, con los resultados obtenidos mostraron un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$; debido a que este valor es menor al límite teórico de 0.05 se rechazó la hipótesis nula, confirmándose que existe una relación estadísticamente significativa entre los procesos y la satisfacción del paciente. Del mismo modo el coeficiente de Rho de Spearman presenta un valor de 0.855 lo que indica una correlación alta.

Tabla 8*Correlación entre los procesos y satisfacción del paciente*

			Procesos	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9, con los resultados obtenidos mostraron un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$; debido a que este valor es menor al límite teórico de 0.05 se rechazó la hipótesis nula, confirmándose que existe una relación estadísticamente significativa entre el entorno y la satisfacción del paciente. Del mismo modo el coeficiente de Rho de Spearman presenta un valor de 0.496 lo que indica una correlación moderada.

Tabla 9*Correlación entre el entorno y la satisfacción del paciente*

			Entorno	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

DISCUSIÓN

La investigación tuvo como propósito general determinar la relación existente entre la atención humanizada y la satisfacción de los pacientes atendidos en un centro de salud de Cusco. De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificó un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$, evidenciando que el cuidado humanizado mantiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman alcanzo un valor de 0.0448, interpretándose como una correlación moderada, significando que, a mayores cuidados brindados, el paciente experimentará una percepción de satisfacción mayor. Estos hallazgos guardan relación con Flores (2022) en su estudio cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital. Dicha investigación, de tipo correlacional y

con un método hipotético deductivo logro establecer que existe relación entre los cuidados humanizados con la satisfacción del usuario al haber llegado a determinar un Sig. bilateral = 0.000. Asimismo, se determinó que el cuidado humanizado y la satisfacción del del paciente alcanzaron un nivel satisfactorio en el 92. 6 % de los casos. En cuanto a las dimensiones específicas, la correspondiente a las cualidades del hacer fue calificada como favorable por el 88 % de los evaluados; asimismo, el aspecto de apertura a la comunicación obtuvo un 84.3 % de aceptación positiva. Finalmente, un 85.2 % de los participantes señalo que la disposición para la atención se ubicó en un rango favorable, lo cual consolida una percepción general optima del servicio. Así mismo Palomino et al. (2024), en su estudio relacionado con el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia de un hospital de Ayacucho, los autores desarrollaron una investigación basada en el método hipotético deductivo, bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental. A través de este análisis, se identificó que el 54.6 % de los participantes percibió el cuidado humanizado en un nivel regular, mientras que el 33.3 % lo califico como bueno y el 12 % lo consideran como malo. En cuanto a la satisfacción de los usuarios el 48.1 % la valoró en un nivel medio, el 36.6 % reporto un nivel alto y el 15.3 % evidencio un nivel bajo. Finalmente, se evidencio la presencia de una relación directa entre el cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencias del centro de salud de. Por otro parte Rios y Idrogo (2021), en su investigación sobre cuidado humanizado del personal de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de medicina MINSA, desarrollaron un estudio de tipo básico de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal. En este trabajo, se llegó a establecer que existe una relación significativa estadísticamente comprobable entre la atención humanizada de las enfermeras y la satisfacción de los pacientes, tras obtener un Chi-cuadrado con una significancia menor a 0.016, lo cual demuestra la vinculación entre ambas variables. Todos estos hallazgos consideran a los cuidados humanizados como el eje fundamental en el ejercicio profesional del personal de salud; sin embargo, este enfoque suele ser relegado por otros factores, tales como las deficiencias hospitalarias, la falta de presupuesto y las acciones limitadas del propio personal sanitario (Cruz, 2020).

En relación con el primer objetivo específico, orientado a establecer la relación entre el cuidado transpersonal y la satisfacción del paciente, se determinó, la existencia de una correlación significativa entre ambas variables, al obtenerse un nivel de significancia bilateral de = 0.012 y un coeficiente de Rho Spearman de 0.279; estos resultados guardan relación con Julca y Guzman (2024), en su investigación sobre el cuidado humanizado del enfermero relacionado con cuidado bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, correlacional y no experimental. Entre los resultados obtenidos, se llegó a determinar que el cuidado humanizado brindado por el personal de salud del hospital tiene relación positiva y significativa con los principios bioéticos. Así mismo Juarez et

al. (2021), en su investigación sobre la valorización de la humanización del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente, emplearon un método cuantitativo y comparativo; entre sus hallazgos, determino que el 66.7 % de los usuarios percibe que el cuidado humanizado siempre está presente en la atención de las enfermeras, el 16.1 % indicó que casi siempre lo perciben el cuidado, y tan solamente el 2.7 % indicaron que no perciben el cuidado dado por el personal de salud. En relación con la comunicación entre paciente y enfermera, se comprobó que existe un mayor porcentaje de aceptación cuando se le informan detalladamente al paciente los cuidados que debe de tener respecto al cuidado de su salud. Finalmente, el estudio concluye que el cuidado de enfermería siempre es percibido por todos los pacientes, evidenciando que cuando estas atenciones se acompañan de empatía, respeto, cordialidad, seguridad y confianza, se generan impactos positivos en la percepción de los usuarios.

En relación al objetivo específico dos orientado a establecer la relación entre el momento del cuidado y la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud Cusco se obtuvo un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$ y se confirma que los procesos tienen una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente. con relación al Rho de Spearman arroja un valor de 0.855 lo que califica como correlación alta estos resultados guardan relación con Callegari (2022), en su investigación sobre el cuidado humanizado y nivel de satisfacción del paciente en hemofilia en una clínica-Lima, se utilizó una metodología tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel correlacional bajo un diseño no experimental y transversal. En dicho estudio, se llegó a determinar que el 75 % de los participantes indicaron tener una satisfacción media y el 20 % un nivel alto; en relación al cuidado humanizado el 98.7 % lo percibió como bueno y el 1.3 % lo percibe como regular. Finalmente, se llegó a la conclusión de que existe una correlación directa y moderada entre ambas variables percepción del cuidado y la satisfacción del paciente al haber obtenido un Rho de 0.503. Asimismo Torres (2021), en su investigación calidad de atención de enfermería y satisfacción de paciente, desarrollo un estudio de tipo aplicada con un diseño no experimental, descriptivo correlacional. Entre los resultados encontrados, indicó que el 30 % de los participantes calificó la atención como deficiente, el 42.9 % como regular y el 27.1 % manifestó que existe una muy buena aceptación en el nivel de atención de enfermería; finalmente, concluye que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica San José al haber también obtenido un Rho de 0.700

Con respecto al objetivo específico tres establecer la relación entre el entorno y la satisfacción del paciente atendido en un centro de salud Cusco. Al respecto se obtuvo un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$ con lo cual se confirma que el entorno tiene una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente. con relación al Rho arroja un valor de 0.496 lo que califica como correlación moderada, estos resultados guardan relación con Gonzales (2024), en su estudio cuidado humanizado en neonatos con síndrome de distrés

respiratorio del hospital general Dr. León Becerra, empleo una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y observacional. Entre los hallazgos reportados, se identificó que el 93 % de las enfermeras sabe aplicar los cuidados básicos y de confort; asimismo, el 67 % está de acuerdo en brindar apoyo emocional y familiar, considerando estos aspectos como elementos clave para la implementación de los cuidados humanizados. El estudio concluyó que el personal de enfermería posee una experiencia adecuada, la cual orienta la aplicación de dichos cuidados en función de las demandas específicas de los pacientes. Así mismo Sanhueza (2022), en su investigación, abordó la percepción del profesional de enfermería sobre la calidad del cuidado brindado y sus factores asociados. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño observacional, transversal, descriptivo y correlacional. Entre los principales hallazgos, se evidencio que el personal de enfermería considera las condiciones laborales y ambientales tales como la temperatura, el ruido, la iluminación y disponibilidad de recursos materiales como medianamente adecuadas. Asimismo, la percepción de la calidad del cuidado alcanzo un promedio de 67.9 puntos en una escala de 0 a 100. Finalmente, la investigación concluyó que la calidad del cuidado otorgado fue valorada como buena por los profesionales de enfermería.

CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa entre el "Cuidado Humanizado" y la "Satisfacción del paciente", al haberse obtenido un Rho de 0.0448 y un nivel de significación Sig. (bilateral) con un valor $p < 0.000$. Estos resultados indican que un mayor nivel de cuidado humanizado se asocia directamente con una mayor satisfacción por parte del paciente. Asimismo, los hallazgos revelaron que el 66.3 % de los encuestados califican al cuidado humanizado como medio y el 33.8 % lo califica como alto.

Existe una correlación positiva, baja y estadísticamente significativa entre las variables "Cuidado transpersonal" y "Satisfacción del paciente", al haberse obtenido un Rho de 0.279 y un nivel de significancia Sig. (bilateral) 0.012. Asimismo, los resultados muestran que el 65 % de los encuestados considera el cuidado transpersonal en un nivel medio, mientras que el 35 % lo considera alto.

Existe una correlación alta entre el "Momento del cuidado" y la "Satisfacción del paciente", al haberse obtenido un coeficiente Rho de 0.855 y un nivel de significancia Sig. (bilateral) 0.000. Asimismo, los resultados muestran que el 72.5 % de los encuestados considera el momento del cuidado en un nivel medio, mientras que el 27.5 % lo califica en un nivel alto.

Existe una correlación moderada entre el "Entorno" y la "Satisfacción del paciente", al haberse obtenido un coeficiente Rho de 0.496 y un nivel de significancia Sig. (bilateral) 0.000. Asimismo, el 55 % de los encuestados califica al entorno en un nivel medio, mientras que el 45

% lo hace en un nivel alto. Estos resultados sugieren que las mejoras en el entorno de la atención médica se asocian con un aumento en la satisfacción de los pacientes.

REFERENCIAS

- Callegari, S. E. M. (2022). "PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022." [Universidad Privada Norbert Wiener]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/06ff07d1-2367-4cfe-a1bf-33e434e6aa8c/content>
- CGR, C. G. de la R. (2018). 525-2018-CG Contraloría alerta riesgos en hospitales de Cusco por deficiencias en principales servicios de salud - Noticias - Contraloría General de la República - Plataforma del Estado Peruano. Noticia, Nota de Prensa. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/496144-525-2018-cg-contraloria-alerta-riesgos-en-hospitales-de-cusco-por-deficiencias-en-principales-servicios-de-salud>
- Cruz Riveros, C. (2020). La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(1), 21-32. <https://doi.org/10.22235/ECH.V9I1.2146>
- Flores, T. M. A. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada Lima, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7bcdaf1b-e13a-4d86-b210-f9b94f021ee2/content>
- Gonzales, R. L. J. (2024a). *CUIDADO HUMANIZADO EN NEONATOS CON SÍNDROME DE DISTRÉS RESPIRATORIO. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2023* [Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7a1d496e-5cf0-4878-afbb-e0163bbf93c5/content>
- Gonzales, R. L. J. (2024b). *CUIDADO HUMANIZADO EN NEONATOS CON SÍNDROME DE DISTRÉS RESPIRATORIO. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2023* [Tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7a1d496e-5cf0-4878-afbb-e0163bbf93c5/content>
- Juarez, M. I. G., López, C. J. J., Moreno, M. M. G., & Interrial, G. G. (2021). PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*. <http://revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx/index.php/RevMexEnferCardiol/article/view/210/119>
- Julca, L. M. O., & Guzman, A. M. (2024). Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia,

- Huaraz, 2022. *Apuntes de Bioética*, 7(1), 70-86.
<https://doi.org/10.35383/APUNTES.V7I1.1078>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. PEARSON. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://campus.eco.unlpam.edu.ar/pluginfile.php/154367/mod_resource/content/1/Marketing%20Kotler-Armstrong.pdf
- Ley N°30023, C. de la R. P. (2013). 240525_Ley30023.pdf20190110-18386-1dvh86a.pdf. *El Peruano*, (Ley que establece el 13 de agosto de cada año como el día nacional de la salud y del buen trato al paciente). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/269429/240525_Ley30023.pdf20190110-18386-1dvh86a.pdf?v=1547156717
- Martel, F. B. H., Matthew, A. A. J. C., Agustin, H. A. J., Diana, H. O., & Linares, B. W. G. (2025). Impacto de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente en Restaurantes de Fast food. *Ciencia Latina Sociales y Humanas*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/21640/30761>
- Mena, T. D., González, C. V. M., Cervera, G. Á., Salas, M. P., & Orts, C. M. I. (2016). Cuidados básicos de enfermería. En *Cuidados básicos de enfermería*. Universitat Jaume I.
<https://doi.org/10.6035/sapientia108>
- Merino, S. M. J., & Yaguez, L. E. (2025). *Fundamentos de marketing* (1, Trad.). ESIC Editorial. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.esic.edu/sites/default/files/2025-02/978-84-11921-29-9%20Fundamentos%20de%20marketing.pdf>
- MINSA, M. de S. (2011). *Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención*. (Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención 2011-2021). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/392447/1620.pdf?v=1571347998>
- MINSA, M. de S. (2023). *PLAN-TACTICO-OGC-2023*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://hrcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/PLAN-TACTICO-OGC-2023.pdf>
- Murillo, M. L. (2018). *FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE*. Fundación Universitaria del Área Andina. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/6f4671d1-d91e-4efd-8c87-f4ca792fd4c0/content>
- Palomino, V. G., Mitma, H. D., & Quichca, A. M. (2024). *Cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del C.S Los Licenciados - Ayacucho, 2024* [Tesis, Universidad Nacional del Callao]. <https://repositorio.unac.edu.pe/item/61f1c7cb-6fbb-4fcd-af72-ccd695f7ae72>

- Pinargote, R. del R., Villegas, M. E., Castillo, Y. A., Merino, M. C., Alonso, M. G. R., Jaime, H. N. K., & Riofrio, P. C. A. (2018). *Fundamentos teóricos prácticos de enfermería* (1ra ed.). Mawil Publicaciones de Ecuador. <https://mawil.us/wp-content/uploads/2021/04/fundamentos-teoricos-y-practicos-de-enfermeria.pdf>
- Ponce, M. R. M., Cobos, J. Y. H., Guerrero, I. Y. G., <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5622198>, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5776502>, & <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5776503>. (2022). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, ISSN-e 2477-8818, Vol. 8, N°. 3, 2022 (Ejemplar dedicado a: Julio-Septiembre 2022), 8(3), 36. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Reyes, G. E. (2015). *Fundamentos de enfermería. Ciencia, metodología y tecnología* (Segunda Edición). Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://cbtis54.edu.mx/wp-content/uploads/2024/04/Fundamentos-de-Enfermeria-Ciencia-Metodologia-y-Tecnologia-Eva-Reyes-Gomez.pdf>
- Rios Pinedo, J. C., & Idrogo Ortiz, M. E. (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* [Universidad Nacional de San Martín Tarapoto]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/item/77a94374-8f8e-4199-9b8f-7187cc596d5d>
- Sanhueza, M. M. P. (2022). *PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO OTORGADO Y FACTORES ASOCIADOS* [Tesis, Universidad de Concepción]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.udec.cl/server/api/core/bitstreams/7a2f42f4-4f66-499a-982f-270576cabb9f/content>
- Torres, S. M. J. (2021). *CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA, SANJOSE* [Tesis, Universidad Autónoma de Ica]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Vásquez, M. M., Lapeira, P. P., & Cortina, N. C. (2023). *Cuidado y Gestión de Enfermería durante el ciclo reproductivo* (Unimagdalena, Ed.).