

Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud

Perceived satisfaction and humanized nursing care in an EsSalud hospital

Satisfação percebida e cuidados humanizados de enfermagem em um hospital de EsSalud

Daniel Wilfredo Zapata-Ramos¹

<https://orcid.org/0000-0002-2180-0643>

Evelyn Milagros Vizcacho-Jimenez²

<https://orcid.org/0000-0003-3156-7424>

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado de enfermería percibido por los pacientes del servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua, 2019. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, transversal, correlacional, con enfoque cuantitativo. La población fue de 210 pacientes y la muestra de 135 pacientes, calculada por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron dos cuestionarios, el de la variable de satisfacción del usuario, que fue elaborado por Arteaga y modificado para fines de la presente investigación, compuesto por 24 ítems con una escala Likert de tres alternativas, mientras que, en la variable de cuidado humanizado de enfermería se utilizó el instrumento de Andamayo M., Orosco G., Torres Y, "Percepción del comportamiento del cuidado humanizado de Enfermería clinicountry 3era versión" con 32 ítems y una escala Likert de 4 alternativas. **Resultados:** Según la percepción del paciente hospitalizado, el 56,3 % de los pacientes considera una satisfacción alta en la atención, en cuanto que, el cuidado humanizado percibido por el paciente hospitalizado es de 73,3 %. **Conclusión:** No existe relación significativa entre la satisfacción percibida y el cuidado humanizado de enfermería, se rechaza la hipótesis a través de la prueba de Chi-cuadrado con una confianza del 95 % $p = 0,284$ donde $p > 0,05$.

Palabras clave: cuidar, satisfacción del paciente, atención de enfermería

Abstract

Objective: To determine the relationship between the level of satisfaction and the humanized nursing care perceived by patients of the Medical Service of the Hospital II EsSalud Moquegua, 2019. **Material and methods:** Descriptive, cross-sectional, correlational study with quantitative approach. The population was 210 patients and the sample of 135 patients, calculated by non-probabilistic sampling for convenience. Two questionnaires were used, that of the user satisfaction variable, which was developed by Arteaga and modified for the purposes of this research, composed of 24 items with a Likert scale of three alternatives, while, in the humanized nursing care variable was used the Andamayo M., Orosco G., Torres Y, "Perception of the behavior of the humanized nursing clinicountry 3rd version" with 32 items and a Likert scale of 4 alternatives. **Results:** According to the perception of the hospitalized patient, 56.3 % of the patients consider a high satisfaction in the care, since the humanized care perceived by the hospitalized patient is 73.3 %. **Conclusion:** There is no significant relationship between perceived satisfaction and humanized nursing care, the hypothesis is rejected through the Chi-square test with a confidence of 95 % $p = 0.284$ where $p > 0.05$.

Keywords: care, patient satisfaction, nursing care

¹ Hospital II EsSalud Moquegua. Licenciado en Enfermería. Moquegua, Perú

² Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Enfermería. Tacna, Perú

Resumo

Objetivo: Determinar a relação entre o nível de satisfação e o cuidado humanizado de enfermagem percebido pelos pacientes do serviço de Medicina do Hospital II EsSalud Moquegua, 2019. **Material e métodos:** Estudo descritivo, transversal, correlacional, com foco quantitativo. A população foi de 210 pacientes e a amostra de 135 pacientes, calculada por amostragem não probabilística por conveniência. Foram utilizados dois questionários, o da variável de satisfação do utilizador, que foi elaborado pela Arteaga e modificado para efeitos do presente inquérito, composto por 24 itens com uma escala Likert de três alternativas, enquanto, na variável de cuidados humanizados de enfermagem foi utilizado o instrumento de Andamayo M., Orosco G., Torres Y, "Percepção do comportamento do cuidado humanizado de Enfermagem clinicountry 3era versão" com 32 itens e uma escala Likert de 4 alternativas. **Resultados:** De acordo com a percepção do doente hospitalizado, 56,3 % dos doentes consideram um elevado grau de satisfação no tratamento, uma vez que o tratamento humanizado recebido pelo doente hospitalizado é de 73,3 %. **Conclusão:** Não existe relação significativa entre a satisfação percebida e o cuidado humanizado de enfermagem, rejeita-se a hipótese através do teste de Qui-quadrado com uma confiança de 95 % $p = 0,284$ onde $p > 0,05$.

Palavras-chave: cuidar, satisfação do paciente, cuidados de enfermagem

Introducción

El cuidado en nuestra cultura, en tiempos históricos y en la actualidad requiere de fuertes consideraciones hacia una adecuada humanización de la salud. Estos cuidados profesionales son organizados, ordenados y dirigidos a lograr las satisfacciones de las necesidades de las personas con el fin de impulsar, conservar o recuperar la salud.

Philip Kotler, economista y especialista en mercadeo estadounidense, conceptualiza la satisfacción de los clientes como “el grado de estado de ánimo de un sujeto que requiere realizar una comparación entre el rendimiento apreciado de productos o servicios con su percepción”.¹

En un estudio de Saavedra J., Bustamante M.² los resultados logrados demostraron un nivel de satisfacción bajo representado por el 47 %. Referente a la satisfacción del paciente adulto mayor tienen un nivel alto de 36,5 %.

Asimismo, en otro estudio de Fabián D.³ se obtuvo como resultados un nivel de satisfacción, el 42 % de los pacientes tienen nivel medio, 32 % nivel alto y el 25 % nivel bajo.

En lo que concierne al cuidado humanizado, se puede apreciar que el tiempo de la estadía en hospitalización es uno de los lugares donde los pacientes sienten una larga espera y falta de calidez. Actualmente la humanización en los hospitales, es una necesidad que solicitan los usuarios en salud en el marco de los derechos universales y las políticas que los respaldan y buscan asegurar un trato digno al usuario. El ser humano cuando sufre deterioro de su salud, necesita de apoyo y cuidados profesionales, pero no solo a nivel físico sino también emocional, con el objetivo de adaptarlo a la nueva realidad, es indispensable explicarle acerca de cómo abordar los procesos de salud y vivir los momentos de incertidumbre.

En un estudio realizado por Gutiérrez D, Lázaro E.⁴ los resultados encontrados indican que, el 36 % de los pacientes encuestados manifestaron siempre haber percibido un cuidado humanizado y tan sólo el 5 % manifestó no haber percibido un cuidado humanizado.

Asimismo, en otro estudio de Joven Z., Guáqueta S.⁵ se obtuvo como resultado que, un 83,3 % de los pacientes perciben como buenos los comportamientos del cuidado humanizado.

El escenario de salud actual es cambiante, hay un importante desarrollo tecnológico de las comunicaciones, cambios demográficos y epidemiológicos, que resulta en modificaciones en la prestación de los cuidados de enfermería.⁶

El trabajo de enfermería es estar junto al paciente, ofrecerle confort tanto físico, psicoemocional y espiritual y ayudarlo a soportar la vivencia de la enfermedad; la atención al paciente debe ser íntegro, respondiendo de forma personal a las necesidades; debiendo reflejarse en los actos profesionales.⁷

En los hospitales de la región Moquegua, la realidad del problema no deja de ser diferente, evidenciándose disconformidad y quejas, en la atención recibida por el profesional de enfermería, ya que en estos tiempos el usuario es conocedor de sus derechos como paciente. El usuario cada día, está desempeñando un papel con mayor exigencia, y su mayor deseo es que sea atendido con prontitud y calidez, para que su permanencia en el recinto sea oportuna y confortable pero el profesional y el técnico de enfermería, al brindar los cuidados se deshumanizan, siendo más insensibles al dolor y necesidades de los pacientes.

Esta investigación es de relevancia para enfermería debido a que el cuidado enfermero es un proceso dinámico y comprensivo que debe tener en cuenta a la persona, familia y comunidad; los procesos interpersonales son fundamentales porque es donde se aprecia que los cuidados comprenden personas y buscan ser comprendidos. De igual manera, si los resultados son difundidos permitirá medir los niveles de satisfacción de la atención, lo que permitirá que la jefatura del servicio de enfermería adopte medidas necesarias para desarrollar o potenciar habilidades que mejoren el cuidado y así mantener la calidad de la atención. Tiene relevancia social, ya que los resultados permitirán ser punto de partida para realizar planes de mejora, y se reflejará en la percepción de satisfacción.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado de enfermería percibido por los pacientes del Servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua 2019.

Material y métodos

Estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo, según el tiempo de estudio de corte correlacional y transversal; la población de estudio estuvo constituida por 210 pacientes que han sido hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua, durante el segundo semestre del 2019; para demarcar el tamaño de muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, dando como resultado 135 pacientes. El tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

La técnica que se aplicó fue la encuesta, se aplicaron 2 instrumentos, el cuestionario de la variable de satisfacción del usuario, elaborado por Arteaga y modificado por el investigador Zapata D., compuesto por 24 ítems distribuidos en 6 dimensiones. En la variable de cuidado humanizado de enfermería se utilizó el instrumento de Andamayo M., Orosco G., Torres Y.⁸ "Percepción del comportamiento del cuidado humanizado de Enfermería clinicountry 3era versión" con 32 ítems que miden 3 dimensiones; el instrumento fue sometido a juicio de expertos y evaluado en una prueba piloto obteniendo una confiabilidad de 0,729 para el primero y 0,958 para el segundo.

Para la recolección de datos y análisis estadístico, se solicitó permiso a la dirección ejecutiva y se coordinó con las instancias correspondientes. Se abordó al usuario, explicando el objetivo de la investigación y firmando el consentimiento; para la recolección de datos se empleó el programa Excel 2016, se realizó el procesamiento en el software (SPSS) versión 25.0. Para los análisis univariados se usó estadísticas descriptivas y para presentar los datos, se generaron tablas de contingencias de una y doble entrada.

Se tuvo presente a lo largo del estudio, las consideraciones éticas establecidas: principio de autonomía, justicia, principio de beneficencia, principio de no maleficencia y el consentimiento informado.

Resultados

En la Tabla 1, sobre la relación entre las variables satisfacción y cuidado humanizado de enfermería donde la satisfacción es alta y el cuidado humanizado de enfermería también es alto con un 39,3 %. Dado que el valor de la prueba Chi-cuadrado es 1,150 con $gl = 1$ con un nivel de confianza del 95 %, se obtuvo $p = 0,284$ mayor que el nivel de significancia 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis y no existe relación entre ambas variables.

Tabla 1

Relación entre satisfacción y cuidado humanizado percibidos por el paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital II EsSalud Moquegua, 2019

Cuidado humanizado de enfermería	Satisfacción percibida por el paciente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio	0	0	13	9,6	23	17	36	26,7
Alto	0	0	46	34,1	53	39,3	99	73,3
Total	0	0	59	43,1	76	56,3	135	100

$P = 0,284$ $P > = 0,05$ No existe relación estadísticamente significativa

En la Tabla 2, se puede observar que, la satisfacción percibida por el paciente es alta con un 56,3 % y la baja es de 0 %

Tabla 2

Satisfacción percibida por el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua, 2019

Satisfacción percibida por el paciente	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	59	43,7
Alto	76	56,3
Total	135	100

En la Tabla 3, referente a las dimensiones de satisfacción percibida, en la dimensión comunicación los usuarios indican una satisfacción media con un 54,8 %; en la dimensión credibilidad, se observa que la satisfacción es alta con un 73,3 %; la dimensión competencia, cuenta con una satisfacción alta con un 50,4 %; la dimensión cortesía, se observa que la satisfacción es media con un 75,6 %; la dimensión responsabilidad, se observa que la satisfacción es media con un 48,2 % y la dimensión seguridad, se observa que la satisfacción es media con un 50,4 %.

Tabla 3
*Dimensiones de satisfacción percibidos por el paciente hospitalizado
en el Servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua, 2019*

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	74	54,8
Alto	61	45,2
Total	135	100
Credibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	36	26,7
Alto	99	73,3
Total	135	100
Competencia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	67	49,6
Alto	68	50,4
Total	135	100
Cortesía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	24,4
Medio	102	75,6
Alto	0	0
Total	135	100
Responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	62	45,9
Medio	65	48,2
Alto	8	5,9
Total	135	100

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	68	50,4
Alto	67	49,6
Total	135	100

El cuidado humanizado percibidos por el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital II EsSalud, donde el cuidado humanizado de enfermería es alto con un 73,3 %, y cuidado humanizado de enfermería bajo con un 0 %.

Tabla 4
Cuidado humanizado percibidos por el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua, 2019

Cuidado humanizado de enfermería	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	36	26,7
Alto	99	73,3
Total	135	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, la dimensión cualidades del hacer de enfermería es alta con un 88,9 %; la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) es alta con un 83,7 % y la dimensión disposición para la atención es alto con un 94,8 %.

Tabla 5
Dimensiones del cuidado humanizado percibidos por el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua 2019

Cualidades del hacer de enfermería	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	15	11,1
Alto	120	88,9
Total	135	100

Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	22	16,3
Alto	113	83,7
Total	135	100

Disposición para la atención	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	7	5,2
Alto	128	94,8
Total	135	100

Discusión

El cuidado humanizado es fundamental en la labor profesional del enfermero en sentido holístico, considerando la parte humana del usuario en salud, con el objetivo de establecer y afianzar una relación enfermera-paciente, interconectado e intersubjetivo.

En la Tabla 1, sobre la relación entre variables, los resultados obtenidos se asemejan a los de la investigación de Acosta C., García E.⁹ en donde se halló que, el 52,4 % de pacientes consideran regular el cuidado humanizado, además, el 43,8 % de ellos está poco satisfecho. Se obtiene que el cuidado humanizado de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un Hospital Nacional de Lima, (coeficiente de correlación $Rho = 0,054$ y $p = 0,514$). El cuidado humanizado que desarrolla el profesional de enfermería, es la interacción entre el paciente-enfermero, dando surgimiento a tener consideraciones de respeto, trato, sensibilidad humana, apasionamiento de la profesión, considerando que cada paciente se encuentra satisfecho.

En relación a la satisfacción percibida por el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital II EsSalud (Tabla 2), los resultados obtenidos concuerdan con Flores C.¹⁰ donde el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización es alto en un 59 %. Difieren con los resultados obtenidos por Campos M.¹¹ donde el nivel de satisfacción muestra que predomina el nivel medio con el 46,03 %, se encuentra también una mala respuesta del lado de paciente en cuanto a la comodidad, la suplencia de sus necesidades y el confort y trato con el que lo reciben. El grado de satisfacción percibido nos muestra un porcentaje medio alto, en ocasiones por la falta de cortesía del personal, responsabilidad, desinformación y ausencia de una escucha activa tanto al paciente como a la familia, hay que considerar que la insatisfacción es producto de la calidad relacional tanto con técnicos, administrativos y demás prestadores del servicio.

Los resultados de la Tabla 3, en relación a las dimensiones de satisfacción percibida por el paciente hospitalizado, los resultados se asemejan al estudio de Cohaila L. Cohaila O.¹² donde las dimensiones sobre satisfacción de los usuarios en cuanto a comunicación, el 43,3 % son indiferentes, un 33,4 % satisfechos; en relación a la credibilidad, se encuentran satisfechos con un 73,4 %; en relación a la competencia, un 53,4 % se encuentran satisfechos; en relación a la responsabilidad, un 43,3 % son indiferentes; en relación a la seguridad, un 46,7 % están satisfechos y; en relación a la cortesía, un 63,4 % están satisfechos.

En el Servicio de Medicina, el paciente, por lo general, presenta grados de insatisfacción, posiblemente debido a que, por condiciones de salud, requieren de acciones técnicas como instrumentales para los

cuidados. Pero en función a los resultados encontrados, el profesional de salud tiene una actitud comunicativa que es esencial para determinar una vinculación afectiva persona-persona.

En relación al cuidado humanizado percibido por el paciente, (Tabla 4) contrastan con la investigación de Carranza R.¹³ donde el 63,2 % de la población de estudio posee un nivel de percepción del cuidado de enfermería medio.

El resultado se debe a que el personal de enfermería, tiene un alto cuidado humanizado demostrando apoyo emocional, conocimiento de su profesión, cortesía en la atención al paciente hospitalizado.

Los resultados de la Tabla 5, en relación a las dimensiones del cuidado humanizado percibido por el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina, concuerdan con los obtenidos en el estudio de Moscoso R.¹⁴, donde las dimensiones cualidades del hacer de enfermería (68 %), apertura a la comunicación enfermera-paciente (75 %) y disposición para la atención evidencia (71,7 %), percepción regular del cuidado humanizado; sin embargo, contrastan con los obtenidos en el estudio de Gutiérrez D, Lázaro E.⁴ en el que, la dimensión mejor evaluada es la calidad del hacer de enfermería, obteniendo un 40 %, destacando el respeto y la empatía.

En relación a las dimensiones del cuidado humanizado y los resultados obtenidos, estos son altos debido a la amabilidad y buen trato que perciben los pacientes, gran parte del personal de enfermería tuvieron la capacidad de resolver los problemas de salud demostrando disposición en la atención, calidad del cuidado y considerando que, la experiencia hospitalaria es una apertura a sentimientos inseguros, vulnerables y entregas de algo que no se conoce, ello se relaciona con lo descrito por Guerrero R. et al.¹⁵ el cuidado humanizado es percibido tanto por el paciente como por el familiar, lo que nos compromete a fortalecer la relación enfermera-paciente para que los cuidados de enfermería sean significativos y permitan afianzar el lazo de confianza, garantizando el nivel óptimo del cuidado.

Watson indica que el cuidar es la cualidad de la enfermera, es un medio de relación, comunicación y emociones entre la enfermera y la persona enferma. El cuidado humanizado debe ser mutuo, bidireccional y con calidad humana. El profesional de enfermería debe ser docente, investigadora, administrativa y clínica, participando en el cuidado del ser humano en general.¹⁶

Conclusión

Se concluye que, la satisfacción percibida por los pacientes es alta (56,3 %); existe un alto nivel de percepción del cuidado humanizado en los pacientes del Servicio de Medicina (73,3 %) y no existe relación entre las variables satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería ($p = 0,284 > 0,05$).

Ante los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda promover y evaluar periódicamente la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes, incorporar la práctica de habilidades sociales y escucha activa en los profesionales de enfermería, con eso se lograría una mejor relación laboral, así como también mantener la calidad del cuidado. El objeto es contar con criterios valorativos para generar estrategias de mejora continua, de igual manera determinar las causas de la percepción del paciente.

Referencias

1. De los Ríos Castillo JL, Ávila Rojas TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. Algunas consideraciones en el análisis del concepto Satisf del paciente. 2004;22(2):128–37.
2. Jashira S, Mayra B. Universidad Nacional de Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes; 2019.
3. Fabian Delia. Nivel de satisfacción percibida en la persona hospitalizada en el Hospital Jerusalén. La Esperanza. Trujillo. Perú. 2015. [Internet]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2015. Available from: https://aprenderly.com/doc/3055780/calidad_del_cuidado_fabian_rodriguez_delia_haide
4. Gutiérrez Vásquez DE, Lázaro Alcántara E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. ACC CIETNA Rev la Esc Enfermería. 2019;6(2):68–82.
5. Joven ZM, Guáqueta Parada SR. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Av en Enfermería. 2019;37(1):65–74.
6. Pablo Monje V, Paulina Miranda C, Jéssica Oyarzún G, Fredy Seguel P, Elizabeth Flores G. Perception of humanized nursing care by hospitalized users. Cienc y Enferm. 2018;24:1–10.
7. Yáñez-Dabdoub M V-CI. Cuidado humanizado en pacientes con limitación del esfuerzo terapéutico en cuidados intensivos: desafíos para enfermería. pers.bioét. 2018; 2018;1(22):56–75. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/pebi/v22n1/0123-3122-pebi-22-01-00056.pdf>
8. Pilar AM del, Gloria O, Yuliana T. CUIDADO HUMANIZADO DE LA ENFERMERA SEGÚN LA TEORÍA DE WATSON, EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA 2017 [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. CB A, García ES. 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. Universidad Privada Norbert Wiener.; 2018.
10. Flores C. Nivel De Satisfacción Del Cuidado De Enfermería En El Paciente Adulto Mayor Atendido En El Servicio De Hospitalización. Hospital II-1 EsSalud Ilo, 2016. 2017.
11. Campos Mariana. El cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital de Huacho 2017. [Internet]. 2019. Available from: <https://1library.co/document/y8gv5m2z-cuidado-humanizado-satisfaccion-pacientes-servicio-emergencia-hospital-huacho.html>
12. Luzmila C, Cohaila O. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de Cirugía Infantil Quemados y malformados del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2018. Available from: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3425/97_2018_cohaila_flores_1_cohaila_flores_ol_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Carranza Flores R M. Calidad de vida y la percepción del cuidado humanizado del personal de enfermería - Servicio de Cuidados Intensivos - Hospital Regional de Moquegua. 2017.
14. Espinoza RNM. “Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017.” Vol. 1, Universidad César Vallejo. 2017.
15. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev Enferm Hered. 2017;9(2):133.
16. Watson J. La filosofía y la ciencia del cuidado; 1985

Correspondencia

dwzr11@yahoo.es

Fecha de recepción: 11/10/2021

Fecha de aceptación: 12/11/2021