

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA**



**TESIS**

---

**“Cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**AUTORA: Muñoz Espinal, Daysy Ruby**

**ASESORA: Alvarado Rueda, Silvia Lorena**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2026**

U

D

H



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46134417

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45831156

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0001-9266-6050

### DATOS DE LOS JURADOS:

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES           | GRADO                                                                                 | DNI      | Código ORCID        |
|----|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|
| 1  | Alvarado Rueda, Silvia Lorena | Doctora en ciencias de la salud                                                       | 45831156 | 0000-0001-9266-6050 |
| 2  | Merino Gastelu, Carmen        | Maestra en ciencias de la salud con mención en gerencia en servicios de salud         | 23008111 | 0000-0002-6863-032X |
| 3  | Bernardo Castañeda, Goya Yele | Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria | 22487153 | 0009-0005-5515-0545 |

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Tingo María, siendo las 10:00 horas del día 17 del mes de Setiembre del año dos mil veintiséis, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió en el auditorium de la Facultad de Ciencias de la Salud el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- **MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA (PRESIDENTA)**
- **MG. CARMEN MERINO GASTELU (SECRETARIA)**
- **MG. GOYA YELE BERNARDO CASTAÑEDA (VOCAL)**
  
- **MG. CESIA STEIS VERDE RIVERA (ASESORA)**

Nombrados mediante Resolución N° 2878-2026-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado **"CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA 2025"**, presentado por la Bachiller en Enfermería **SRTA. MUÑOZ ESPINAL DAYSY RUBY**, Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

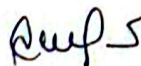
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado Por, Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 45 y cualitativo de Bueno.

Siendo las, 11:00 am horas del día 17 del mes de Setiembre del año 2026, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



**MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA**  
N° DNI: 45831156  
CODIGO ORCID: 0000-0001-9266-6050  
PRESIDENTA



**MG. CARMEN MERINO GASTELU**  
N° DNI: 23008111  
CODIGO ORCID: 0000-0002-6863-032X  
SECRETARIA



**MG. GOYA YELE BERNARDO CASTAÑEDA**  
N° DNI: 22487163  
CODIGO ORCID: 0009-0005-5515-0545  
VOCAL



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: DAYSY RUBY MUÑOZ ESPINAL, de la investigación titulada "CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA 2025", con asesor(a) CESIA STEIS VERDE RIVERA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1135-2025-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 21 de octubre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.udh.edu.pe](http://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

5%

2

[Submitted to Universidad de Huanuco](#)

Trabajo del estudiante

4%

3

[distancia.udh.edu.pe](http://distancia.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

4

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

2%

5

[repositorio.uwiener.edu.pe](http://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

2%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedicó a:

A Dios, por darme la vida, guiar mi camino, por ser mí soporte a lo largo de este tiempo, ayudándome a superar momentos difíciles y reconfortándome.

A mis pilares fundamentales de mi vida que son mis padres, mis hermanos quienes siempre brindaron apoyo incondicional para alcanzar mis metas.

Que este trabajo de tesis represente un símbolo de agradecimiento por la culminación de mis estudios universitarios.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco de la sede Tingo María quienes impartieron sus grandes conocimiento y enseñanza durante mi formación académico.

Así mismo mi agradecimiento muy especial a los miembros de jurado Mg. Merino Gastelu, Carmen; Bernardo Castañeda Goya Yele y Alvarado Rueda Silvia Lorena; quienes aportaron con su conocimiento y experiencias para mi tesis.

Al personal que labora en el Hospital Tingo María por su participación y apoyo durante la recolección de la información en la investigación.

Quiero expresar el más sincero agradecimiento a mi asesora Mg. Verde Rivera Cesia Steis, por su guía y orientación para culminar la tesis.

## ÍNDICE

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| DEDICATORIA .....                                       | II  |
| AGRADECIMIENTO .....                                    | III |
| ÍNDICE.....                                             | IV  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                  | VII |
| ÍNDICE DE ANEXOS.....                                   | IX  |
| RESUMEN .....                                           | X   |
| ABSTRACT .....                                          | XI  |
| INTRODUCCION .....                                      | XII |
| CAPITULO I.....                                         | 14  |
| PROBLEMA DE INVESTIGACION .....                         | 14  |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....                      | 14  |
| 1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....                     | 16  |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....                           | 16  |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....                       | 17  |
| 1.3. OBJETIVOS .....                                    | 18  |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....                           | 18  |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....                       | 18  |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN .....                                | 19  |
| 1.4.1. A NIVEL TEÓRICO .....                            | 19  |
| 1.4.2. A NIVEL PRÁCTICO.....                            | 20  |
| 1.4.3. A NIVEL METODOLÓGICO.....                        | 20  |
| 1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....              | 20  |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....                | 21  |
| CAPITULO II.....                                        | 22  |
| MARCO TEORICO .....                                     | 22  |
| 2.1. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN.....               | 22  |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....               | 22  |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....                     | 24  |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....                       | 26  |
| 2.2. BASES TEÓRICAS .....                               | 27  |
| 2.2.1. TEORÍA DEL CUIDADO TRANSPERSONAL DE WATSON ..... | 27  |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.2. NOLA PENDER “MODELO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD”.....   | 28 |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....                         | 28 |
| 2.4. HIPÓTESIS .....                                        | 32 |
| 2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....                               | 32 |
| 2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA.....                            | 32 |
| 2.5. VARIABLES.....                                         | 34 |
| 2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE .....                           | 34 |
| 2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE .....                         | 34 |
| 2.5.3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN .....                   | 34 |
| 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                  | 36 |
| CAPITULO III .....                                          | 40 |
| METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....                        | 40 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                            | 40 |
| 3.1.1. ENFOQUE .....                                        | 40 |
| 3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....                          | 40 |
| 3.1.3. DISEÑO .....                                         | 40 |
| 3.2. POBLACION Y MUESTRA.....                               | 41 |
| 3.2.1. POBLACIÓN .....                                      | 41 |
| 3.2.2. MUESTRA Y MUESTREO.....                              | 42 |
| 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....   | 43 |
| 3.4. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....   | 45 |
| 3.4.1. PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS .....                 | 45 |
| 3.5. ASPECTOS ÉTICOS.....                                   | 47 |
| CAPITULO IV.....                                            | 48 |
| RESULTADOS.....                                             | 48 |
| 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....                            | 48 |
| 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS ..... | 61 |
| CAPITULO V.....                                             | 71 |
| DISCUSION DE RESULTADOS.....                                | 71 |

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN..... | 71 |
| CONCLUSIONES .....                                                                  | 78 |
| RECOMENDACIONES.....                                                                | 88 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....                                                     | 82 |
| ANEXOS.....                                                                         | 90 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Distribución de las características sociodemográficas de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.                                                   | 48 |
| Tabla 2. Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer del enfermero de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025..... | 50 |
| Tabla 3. Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión apertura de la comunicación en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....        | 51 |
| Tabla 4. Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....       | 52 |
| Tabla 5. Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión empatía en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....                            | 53 |
| Tabla 6. Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....                       | 54 |
| Tabla 7. Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025.....                    | 55 |
| Tabla 8. Descripción según las dimensiones del cuidado humanizado en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....                                            | 56 |
| Tabla 9. Descripción según el cuidado humanizado en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025 .....                                                            | 57 |
| Tabla 10. Distribución de los ítems del nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.                                                    | 58 |
| Tabla 11. Descripción del nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025 .....                                                             | 60 |
| Tabla 12. Relación entre el cuidado humanizado con el nivel de satisfacción, de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....                                 | 61 |

|                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 13. Relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025 .....                                                                   | 62 |
| Tabla 14. relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión cualidades del que hacer de enfermería que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025. 65            |    |
| Tabla 15. Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025..... | 65 |
| Tabla 16. Relación entre el nivel de satisfacción con el cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025. 66                    |    |
| Tabla 17. Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión empatía que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....                                          | 67 |
| Tabla 18. Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....                                     | 68 |
| Tabla 19. Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....                                  | 69 |
| Tabla 20. Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia sobre el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.....                                                        | 70 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....                              | 91  |
| ANEXO 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN.....                  | 97  |
| ANEXO 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN.....                | 103 |
| ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....                            | 108 |
| ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACION .....                           | 112 |
| ANEXO 6 DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE<br>ESTUDIO ..... | 120 |
| ANEXO 7 BASE DE DATOS.....                                        | 121 |

## RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025. Métodos: Estudio observacional, prospectivo, transversal y analítico. La técnica la encuesta y el instrumento cuestionario; para la prueba estadística se utilizó Chi cuadrado en SPSS V.25. Resultados: 70,8% de 60 a 70 años; 67,0% femenino; 34,0% casado; 51,9% ocupación independiente; 56,6% urbana; 39,6% católica; 66,0% tiempo de enfermedad menos de 5 años; el 67,9% diabetes mellitus tipo 2; 66,0% asisten 3 meses a sus controles; 50,0% su atención recibida fue buena; 52,8% la actitud del personal fue indiferente y un 74,5% fue adecuado el tiempo de su atención. En las dimensiones 72,6% bueno en cualidades del hacer; 59,4% regular en apertura de comunicación; 38,7% regular en disposición para la atención; 44,3% regular en empatía; 45,3% regular en apoyo físico y 50,0% regular en apoyo emocional. El cuidado humanizado; 68,9% fue regular y el nivel de satisfacción 62,3% medio. Al relacionar las dimensiones del cuidado humanizado se obtuvo los siguientes valores de significancia en cualidades del hacer ( $p=0,00$ ); apertura para la comunicación ( $p=0,00$ ); disposición para la atención ( $p=0,01$ ); empatía ( $p=0,00$ ); apoyo físico ( $p=0,00$ ); apoyo emocional ( $p=0,0$ ) con el nivel de satisfacción existió una relación debido a que el valor de  $p \leq 0,05$ . Conclusión: Se concluye que existe relación entre cuidado humanizado con nivel de satisfacción, de adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025 ( $p=0,00$ ).

**Palabras clave:** Cuidado, humanizado, satisfacción, percepción, pacientes, (Fuente: DeCS-BIREME).

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between humane care and the level of satisfaction of older adults with diabetes mellitus treated at Tingo María 2025 Hospital. **Methods:** An observational, prospective, cross-sectional, and analytical study. The technique was a survey and a questionnaire; the statistical test used was Chi square in SPSS V.25. **Results:** 70.8% were aged 60 to 70 years; 67.0% were female; 34.0% were married; 51.9% were self-employed; 56.6% were urban; 39.6% were Catholic; 66.0% had been ill for less than 5 years; 67.9% had type 2 diabetes mellitus; 66.0% attended their check-ups within 3 months; 50.0% reported good care; 52.8% reported indifferent staff attitude; and 74.5% reported adequate care duration. In the dimensions 72.6% good in qualities of doing; 59.4% regular in openness of communication; 38.7% regular in willingness to care; 44.3% regular in empathy; 45.3% regular in physical support and 50.0% regular in emotional support. Humanized care; 68.9% was regular and the level of satisfaction 62.3% medium. When relating the dimensions of humanized care, the following significance values were obtained in qualities of doing ( $p = 0.00$ ); openness to communication ( $p = 0.00$ ); willingness to care ( $p = 0.01$ ); empathy ( $p = 0.00$ ); physical support ( $p = 0.00$ ); emotional support ( $p = 0.0$ ) with the level of satisfaction there was a relationship because the value of  $p \leq 0.05$ . **Conclusion:** It is concluded that there is a relationship between humane care and satisfaction levels among older adults with diabetes mellitus treated at the Tingo María 2025 Hospital ( $p=0.00$ ).

**Keywords:** Care, humane, satisfaction, perception, patients. (Source: DeCS-BIREME)..

## INTRODUCCION

La atención en salud dirigida a los adultos mayores con enfermedades crónicas como la diabetes mellitus requiere no solo intervenciones clínicas efectivas, sino también un enfoque centrado en el cuidado humanizado. Este tipo de cuidado implica brindar una atención integral que reconozca al paciente como un ser humano con necesidades físicas, emocionales y sociales, fomentando la empatía, el respeto y la calidez en cada interacción del personal de salud. En ese contexto, la satisfacción del paciente se convierte en un indicador clave de la calidad del servicio, especialmente en grupos vulnerables como los adultos mayores, quienes demandan un trato digno y comprensivo en cada etapa del proceso asistencial.

En el Hospital Tingo María, donde la población adulta mayor con diabetes mellitus representa un grupo significativo de usuarios frecuentes, resulta fundamental evaluar cómo se percibe el cuidado humanizado y qué nivel de satisfacción experimentan estos pacientes. Esta investigación busca aportar evidencia relevante que permita identificar fortalezas y debilidades en la atención brindada, con el propósito de proponer estrategias de mejora continua en los servicios de salud. La comprensión de estas percepciones no solo orientará una práctica asistencial más eficiente, sino que también contribuirá a humanizar el sistema de salud desde una perspectiva más empática y comprometida con el bienestar del paciente.

Por estas consideraciones, el estudio está vislumbrado y constando de cinco apartados; constatando el primer capítulo; en la que figura y se muestran el problema, aspectos justificativos, los objetivos del estudio y de igual modo se consideran a las limitantes y las viabilidades de los procesos investigativos respectivamente.

En su segundo capítulo muestro el marco teórico, el cual contienen los antecedentes del trabajo de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho estudio y las definiciones conceptuales; además se consideran en este apartado a las hipótesis, variables en estudio y su operacionalización respectiva.

En su tercer capítulo está compuesta por la metodología de la investigación, como tipo de investigación, su enfoque, el alcance y su diseño del estudio, también se consideran, a la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos.

En su cuarto capítulo se hace ostensible los resultados de la investigación con su respectiva interpretación donde se presentan las tablas y graficas elaboradas.

Y finalmente en el quinto capítulo se muestra la discusión del resultado; posteriormente se presentan las conclusiones y recomendaciones. También se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos parte del presente trabajo de investigación.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Según Guerrero, et al <sup>(1)</sup>. Informa que el cuidado humanizado es necesario en la práctica clínica-profesional, el cual permite mejorar el cuidado y la calidad de atención que se brinda al paciente con el fin de propiciar la motivación hacia el control de esta manera mejorar la satisfacción y por ende la asistencia a sus controles.

Mientras tanto Reaño et al. <sup>(2)</sup> refieren que la satisfacción del paciente implica reconocer la opinión sobre el cuidado otorgado en el proceso de atención, apreciar la valoración del profesional y obtener informaciones concretas sobre el trato que se da a los pacientes que acuden a los establecimientos de salud ya sea por diversos problemas de salud. Es por ello que la percepción de la satisfacción con los cuidados es además considerada un indicador muy imprescindible para evaluar la calidad de los servicios prestados.

Para Poblete et .al <sup>(3)</sup> un hecho actual refiere que los profesionales de salud, brindan cuidados a los pacientes con diabetes mellitus, la cual le permite compartir emociones y vivencias, así como el de brindarles ayuda a fin de satisfacer sus necesidades básicas, físicas, emocionales, espirituales y sociales, sin embargo, se observa en muchos casos que los profesionales de enfermería olvidan aplicar el trato humanitario de su profesión, dedicándose muchas veces solo a la administración de tratamiento, elaboración de las notas de enfermería, dejando de lado el que hacer de enfermería que es brindar un cuidado humanizado, lo cual conlleva al paciente a un temor, ansiedad y recelo a ser atendido por los diversos profesionales.

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud <sup>(4)</sup> informa que en el 2019; aproximadamente 62 millones de personas en las Américas y 422 millones de personas en todo el mundo tuvieron diabetes, donde la mayoría de ellos viven en países de ingresos bajos y medianos, y además se

presentaron 244 084 muertes en las Américas y 1.5 millones en todo el mundo se atribuyen directamente a la diabetes..

Así en el estudio realizado por Castelo et al <sup>(5)</sup> refiere que en el 2020 en Ecuador, la calidad del cuidado humanizado percibida por los pacientes a nivel de todas las dimensiones: cualidades del hacer de enfermería, apertura de la comunicación enfermero paciente y disposición para la atención, con tres valores positivos, alcanzaron una apreciación buena con un 48 %, excelente y aceptable con un 20 %, cabe mencionar que con una apreciación mala del 12 %, aún existe el déficit de ciertas características para que el cuidado sea humanizado en su totalidad.

En Chile, Fernández, et al <sup>(6)</sup> en su artículo en el 2020 refiere que la mayoría de los usuarios son mujeres con el 65% que se perciben auto eficientes 82,6% y muestran satisfacción con el servicio por los cuidado ofrecidos el 76,7% que fueron atendidos

En el estudio realizado por Vásquez y Alcántara <sup>(7)</sup> en Chiclayo el 2019 describen 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.

Así mismo en Moquegua, 2019, Zapata y Vizcacho <sup>(8)</sup> informan que, 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 siendo el 73,3%.

De la misma manera en Tingo María, 2019, Valentin <sup>(9)</sup> refiere que la percepción de los cuidados a los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en relación al cuidado humanizado según dimensiones de sentimiento, cualidades del hacer de enfermería, dimensiones apoyo emocional, apoyo físico empatía, priorizar al ser cuidado, disponibilidad para la atención se han percibido sobre los cuidados humanizados se observaron que algunas veces lo realizan en mayor proporción con el 64.1%, seguido de casi siempre 25%, siempre 7.6% y 3.3% nunca.

Para Leiton <sup>(10)</sup> una de las causas del problema respecto a las deficiencias de los cuidados humanizados en los pacientes con diabetes mellitus se han percibido que los enfermeros le dan poca importancia y no reconocen los aspectos emocionales y la angustia de las personas que viven con diabetes; otra de las causas sería la recarga laboral del personal y la poca empatía al momento de brindar la atención el cual genera un bajo nivel de satisfacción por la atención recibida en el servicio.

Según la Organización Mundial de la Salud <sup>(11)</sup>. Las consecuencias de la insatisfacción en el cuidado, afectará, en las condiciones de salud del paciente, como en el incremento de la glucosa, abandono al tratamiento y agravamiento de la enfermedad al no ser tratados o atendidos según las prescripciones o las normas de atención a los pacientes con enfermedades crónicas

Por lo tanto, según Ariza <sup>(12)</sup>. las alternativas de solución frente a esta problemática se basan en que las instituciones y las autoridades de los establecimientos de salud, realicen talleres de capacitaciones acerca de los cuidados humanizados y de la empatía durante la atención a los pacientes en especial a las pacientes diabetes mellitus dirigido al personal que labora en el área asistencial y atiende a los mencionados pacientes.

Como se puede apreciar en las descripciones precedentes se ha decidido realizar el estudio, con la finalidad de establecer cuál es la opinión real y el desarrollo del del cuidado humanizado del profesional de salud que tienen a cargo la atención del paciente; y con el presente estudio se muestran los resultados percibidos y respondidos por los nacientes para lo cual se plantearon las siguientes interrogantes de investigación

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cuál es la relación entre cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión cualidades del que hacer de enfermería con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión empatía con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la relación entre cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar la relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.
- Determinar la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión cualidades del que hacer de enfermería con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.
- Identificar la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.
- Identificar la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.
- Conocer la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión empatía con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.

- Determinar la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.
- Identificar la relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.
- Describir el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

##### **1.4.1. A NIVEL TEÓRICO**

Las instituciones prestadoras de servicios de salud tienen por objetivo optimizar la prestación de sus servicios, así como el de fortalecer los procesos que van desde los recursos físicos y humanos las cuales deben ser las ideales y que permitan la percepción adecuada de los pacientes de los servicios recibidos <sup>(13)</sup>.

Además, se ha justificado teóricamente debido a que se apoya en modelos de enfermería como el de Jean Watson, quien subraya la importancia del cuidado humanizado a través de su Teoría del Cuidado Humano. Watson destaca que la atención debe estar centrada en la persona, promoviendo una relación enfermero-paciente que fomente la empatía, el apoyo emocional, y una comunicación efectiva.

Es por ello que hoy en día las instituciones de salud toman importancia, la percepción que tienen los pacientes o usuarios frente a los servicios recibidos y siendo el profesional de enfermería la base para el funcionamiento de los servicios de salud y el responsable de brindar cuidados humanizados que permitan satisfacer las necesidades biopsicosociales del paciente.

#### **1.4.2. A NIVEL PRÁCTICO**

Se justificó, a nivel práctico debido a que el estudio pertenece a la línea de investigación de promoción de la salud y prevención de enfermedades, establecido por la universidad de Huánuco. Además se justifica a este nivel debido a que la profesión de Enfermería, que es la encargada de proporcionar cuidados de enfermería, donde los resultados serían un aporte valioso, ya que el conocer la percepción de los pacientes frente a los cuidados humanizados brindados, permitirá formular estrategias que ayuden al profesional de enfermería a brindar un cuidado integral y holístico obteniendo no solo la satisfacción del paciente hospitalizado sino también del mismo personal de enfermería ya que le permitirá satisfacción personal por la atención humanizada y de calidad brindada.

#### **1.4.3. A NIVEL METODOLÓGICO**

Se ha justificado metodológicamente debido a que radicó en la necesidad de utilizar un enfoque que permite medir de manera objetiva la percepción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado que reciben, centrado en la humanización del servicio.

Este estudio se justificó metodológicamente también porque los instrumentos para la recolección de datos fueron un aporte para otro estudio relacionados al tema o afines, por lo que se aplicaron instrumentos validados por especialistas, expertos y encargados con experiencia que trabajan en el tema.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Por ser un estudio de nivel descriptivo su limitación ha radicado en la desconfianza de la población en estudio al inicio de la aplicación del instrumento debido al temor o poca comprensión sobre el cuestionario, asimismo se vio interrumpido por los profesionales que laboran en el servicio debido a la atención que les estén brindando a los pacientes. Y también de acuerdo a las condiciones físicas y ambientales del hospital, como la

infraestructura, limpieza, ruido o comodidad, influyeron en la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, y no necesariamente reflejarían la calidad del cuidado humanizado prestado por el personal.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue viable ya que el tema de investigación cuenta con el suficiente acceso de información. Así mismo el estudio se realizó en los pacientes hospitalizados en el Hospital Tingo María, a quienes no se le ha causado ningún daño en el momento de la aplicación de la investigación debido a que solo se utilizaron un cuestionario para la recolección de datos. En relación a lo económico, el presupuesto programado estuvo al alcance de la investigadora.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**En Colombia, 2023, Rodríguez, et al <sup>(14)</sup>** realizaron estudio titulado “Atención de enfermería en el paciente con diabetes mellitus desde la práctica de autocuidado”. La metodología fue investigación cuantitativa, descriptiva. Donde los resultados fueron que las personas con edades de 27-59 presentan el mayor porcentaje de diabetes mellitus. En la población encuestada se resalta que la mayoría de las personas son del género masculino, con un 54%. Se percibe que el 50 % de la población encuestada está casada. Llegaron a la conclusión que es importante resaltar la labor de enfermería en el cuidado tanto mental como físico de estos pacientes.

El estudio ha aportado en la discusión con los resultados de la investigación.

**En Ecuador, 2022 Cortez <sup>(15)</sup>**. Realizó un estudio “Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames”. La metodología fue un estudio mixto, con diseño transversal, alcance descriptivo. Se usaron los métodos deductivo-inductivo y el observacional. La muestra fue de 183 pacientes, usando la encuesta y la observación, con un cuestionario para valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería. Siendo los **resultados** que el 58% de la muestra estuvo representada por mujeres, el 31% fueron adultos mayores. El 28% siempre recibieron cuidados humanizado, frente al 17% que nunca. Se encontró el trato amable con el 33% casi siempre. En la entrega al trabajo humanizado, el 42% lo reflejaron que regularmente. En el 13% nunca los cuidados iban orientados a sus necesidades, el 26% regularmente eran para sus

necesidades. Dándose como **conclusión** se encontró que en la casa de salud se prestan cuidados humanizados por parte del personal de enfermería, aunque se estableció una proporción que valoraron aspectos negativos como la comunicación, los cuidados de necesidades sociales y espirituales.

Estudio que ha contribuido en las conclusiones y recomendaciones en la fase tres.

**En Ecuador, 2021. Moreta, et al** <sup>(16)</sup> Realizaron un estudio, titulado “Cuidado transpersonal de enfermería al adulto mayor con enfermedades crónicas”. La metodología, estudio documental, mediante una revisión sistemática de publicaciones en base al tema propuesto, con el objetivo de analizar diversas investigaciones con relación al cuidado humanizado en adultos mayores con Hipertensión Arterial; basado en la revisión de 200 fuentes bibliográficas de diferentes bases de datos científicos, en las que abordaron aspectos relacionados al tema; en la cual aplicaron criterios de inclusión y exclusión considerado finalmente la totalidad de 64 el 100% de artículos; de las cuales 42 que equivale al 65.6% fueron utilizados para la triangulación de las diferentes opiniones de los autores, en relación a aspectos como el cuidado humano e integral hacia el paciente, confianza, estados emocionales, miedos, afrontamiento hacia enfermedad, los cuales fueron fundamentados en los 10 factores de cuidado, obteniendo de tal manera la implementación de 59 intervenciones de enfermería (NIC) y diversas actividades de cuidados en enfermería que ayudan a mejorar la atención humanización enfoque multidisciplinario abarcando todos los aspectos en el adulto mayor como un ser integral donde en la triangulación de los artículos uno de ellos muestra trato humanizado por el profesional de enfermería desde un punto de vista de los pacientes con pie diabético donde el 98% del personal tiene un trato más humano.

El estudio aportó en la discusión con los resultados según la variable de comparación.

### 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

**En Trujillo, 2023. Arteaga, et al <sup>(17)</sup>** Realizaron un estudio denominado “Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023”. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, teniendo como alcance descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 74 pacientes del área de hospitalización escogidos por muestro probabilístico, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los **resultados** evidenciaron que el 66% de pacientes sienten que tienen una percepción de nivel medio de cuidado humanizado, el 20% de pacientes perciben un nivel bajo, en cuanto a la satisfacción sobre la atención que reciben, el 65% de los pacientes indicaron encontrarse en un nivel medio y el 19% en un nivel bajo. En **Conclusión**, existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables, es decir que al presentar niveles regulares las enfermeras en el cuidado humanizado, se reflejó que las satisfacciones del paciente se encuentran en un nivel medio.

El estudio aportó en la redacción del marco teórico como esencia del tema principal.

**En Trujillo, 2023. Coronado <sup>(18)</sup>** Realizó un estudio denominado “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el puesto de salud Villa del Mar, Trujillo, 2023”. El tipo de estudio fue aplicado, cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, transversal, la muestra fue censal, conformada por 58 adultos mayores. Los **resultados** se basaron en las dimensiones de la calidad de cuidado, la dimensión técnico científico, con un 52%, dimensión humana con 55%, dimensión entorno 67% encontrándose en el nivel regular, en la variable satisfacción, las dimensiones comunicación y capacidad de respuesta con 53%, la dimensión actitud de atención con 38% en el menor porcentaje. Finalmente se **concluyó** que se ha encontrado que existe relación entre la calidad de cuidado y la satisfacción del adulto mayor, comprobada con la prueba estadística coeficiente de correlación de Rho

Spearman de 0.859 mostrando correlación alta y el valor de  $p=0.000$ , por lo tanto tomo la decisión de rechazada la hipótesis nula, en consecuencia, aceptó la hipótesis alternativa.

Ha contribuido el estudio en la contrastación con los datos recolectados y los resultados.

**En Chiclayo, 2022. Izquierdo.** <sup>(19)</sup> realizó un estudio, titulado “Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo”. Su metodología fue de naturaleza básica y enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. Cuya población y muestra estuvo conformada por 65 adultos mayores. En sus resultados de correlación de Pearson entre ambas variables, se obtuvo un valor de 0.541, que muestra una correlación positiva media, es decir que se mueven en la misma dirección, en el caso del coeficiente de significativa, se encontró un nivel de 0.01 es decir un 99% de confianza y correlación verdadera y solo 1 % de probabilidad de error. Finalmente se concluyó que existe una relación positiva media entre la variable calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, con un nivel de significancia y correlación verdadera, entonces podemos decir que los adultos mayores se encontraron en un rango Regular de satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos.

El trabajo aportó en la discusión de los resultados y por ende orientar a las recomendaciones.

**En Huancayo, 2022. Alfaro, et al.** <sup>(20)</sup> desarrollaron un estudio, titulado “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca, 2021”. El estudio propuesto utilizó un enfoque cuantitativo rudimentario y fue de diseño no experimental; en el trabajo de campo se usaron dos herramientas de recolección de datos, una para medir los niveles de atención humana, otra para medir la satisfacción del paciente. Los resultados mostraron que el 42,3% de los encuestados creían que la

atención humanizada recibida por los pacientes era un nivel de rutina, y el 31,1 % de los pacientes también estaban satisfechos con el trato recibido. Nuevamente se concluyó que existió relación significativa entre la atención humanizada y la satisfacción del paciente, cuando el valor de  $\text{Sig.}=0.000$  fue menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

El trabajo ha aportado en la discusión con los resultados y por ende ha orientado a las conclusiones.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

**En Huánuco, 2021 Cárdenas** <sup>(21)</sup> Realizó un estudio titulado “Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021”. La metodología fue estudio cuantitativo de tipo observacional, prospectivo, transversal, analítico y relacional con  $n=186$  usuarios. La técnica fue la encuesta, el instrumento fue un cuestionario y lista de cotejo. Los resultados fueron con 45,2% con edades entre 18 a 31 años; el sexo en mayor porcentaje fue masculino con el 58,6%; el estado civil en mayor predominio de 43,5%; 48,9% tuvieron secundaria. Se obtuvo un cuidado humanizado adecuado con el 78,5%; el 62,4% se encuentran medianamente satisfecho, Al contraste de resultados entre cuidado humanizado y nivel de satisfacción, encontró  $X^2=38,922$  con un valor de significancia de  $p=0,00$ ; siendo  $p\leq 0,05$ ; por el cual se tomó la decisión de aceptar la hipótesis de investigación. En conclusión, existe relación entre la variable cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario.

El estudio aportó en la justificación y el planteamiento del problema de investigación.

**En Huánuco, 2021. Pio.** <sup>(22)</sup> Realizó un estudio titulado “Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco”. Del método empleado el estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal, analítico. El diseño fue

Correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes adulto mayor hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante el año 2015. Para la recolección de datos se aplicaron una guía de entrevista, encuesta y observación. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba Chi Cuadrado. De los resultados, Se encontró que el [73,3%(44)] de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina presentan un nivel de Satisfacción alta y el [26,7%(16)] nivel de Satisfacción baja. Observaron un nivel de cuidado adecuado [86,7%(52)] y observaron cuidados inadecuados el [13,6%(8)]. Conclusiones: Existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación.

Estudio que ha contribuido en el planteamiento del problema de investigación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. TEORÍA DEL CUIDADO TRANSPERSONAL DE WATSON**

**La teoría de Watson** <sup>(23)</sup> de corte existencialista y humanista, visualiza al cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería; afirmando que la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que la enfermería tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional, además de integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad enfermera. Esta asociación e interacción humanística - científica constituye la esencia de la disciplina de enfermería.

Izquierdo <sup>(24)</sup> muestra que de acuerdo con esta teoría, el “cuidado” es para la enfermería su razón moral, no es un procedimiento o una acción, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de emociones compartidas entre el profesional de enfermería y el paciente. Otorgándole de esa manera al cuidado una dimensión espiritual y una abierta evocación de amor a esta acción. Para esto, el acto de cuidar

debe ser amplio, sanador del espíritu y el cuerpo. Watson basa la confección de su teoría en siete supuestos, que son premisas asumidas como verdad sin comprobación. En relación con el estudio, el modelo trasciende por dar un sentido coherente a enfermería como profesión y ciencia humana, además es útil porque plantea y revitaliza una filosofía de cuidados humanizados, como respuesta a la deshumanización de la atención.

Este estudio aporta en que el cuidado humano depende del compromiso moral del profesional de enfermería de proteger y realzar la dignidad humana, más allá de la situación de salud.

### **2.2.2. NOLA PENDER “MODELO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD”**

Según Aristizábal <sup>(25)</sup> Nola Pender quien en vida fue una enfermera y autora quien hizo público el Modelo de Promoción de la Salud en la cual expresó que la conducta está motivada por el deseo de alcanzar el bienestar y el potencial humano. Este modelo expone los aspectos relevantes que intervienen en la modificación de la conducta, actitudes y motivaciones de las personas hacia el accionar que proveerá su salud.

Para herrera et <sup>(26)</sup> la teoría de aprendizaje plantea como la persona en una sociedad se puede ver incluida para poder modificar sus conductas, en cambio la otra teoría es como se puede ver a una persona motivada frente a la aplicación de una conducta, por ejemplo, la promoción de la salud que hacemos las enfermeras, con el objetivo de obtener un cambio positivo. El modelo de Nola Pender es ampliamente utilizado por los profesionales de enfermería ya que es de gran ayuda al trabajo de investigación puesto que enseñará a sensibilizar a los pacientes con diabetes a que cooperan con los cuidados a que se realicen.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Satisfacción:**

Velandia, et al <sup>(27)</sup> define que se origina a partir del procesamiento

cognitivo de la información, y es la consecuencia de la experiencia de emociones durante el proceso de consumo. Es el resultado de procesos psico - sociales de carácter cognitivo y afectivo. Se podría definir, entonces, como una evaluación post - consumo y/o post - uso, susceptible de cambiar en cada transacción. Por su parte, la calidad del servicio es la valoración de la utilidad de un producto o servicio, en cuanto a que haya cumplido con los fines que tiene encomendados y, también, a que haya producido sensaciones placenteras.

### **Cuidado humanizado:**

Gonzales <sup>(28)</sup>. Lo define como el cuidado humanizado es un acto, una dimensión ontológica, existencial, que se mueve en un proceso de relación, de reciprocidad, de confianza y involucramiento afectivo por otro ser humano. Algunos elementos que permiten humanizar los cuidados se enfocan hacia el desarrollo de un proceso de cuidado familiar, continuo, generador de vida, seguro para el paciente, culturalmente aceptable, con aplicación de tecnología, con toque humano y fundamentalmente centrado en la persona.

Casimiro <sup>(29)</sup> refiere que el cuidado humanizado de enfermería es el conjunto de acciones basadas en el conocimiento científico y principios bioéticos que brinda el enfermero(a) al paciente que lo requiere para satisfacer sus necesidades de una manera holística. Asimismo, supone acoger al otro de una manera cálida sin dejar de ser uno mismo, despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención comprometida y de óptima calidad que implica el cuidado humanizado.

### **Categorías o dimensiones del cuidado humanizado:**

#### **Cualidades del hacer del enfermero(a).**

Apolonia, et al <sup>(30)</sup>. Informa que está relacionado al óptimo desempeño del profesional de enfermería, lo cual es identificado por el paciente, como un enfermero(a) atento, que hace las cosas con sencillez, humildad y agrado, que explica con amabilidad y propicia el diálogo, brinda apoyo a sus compañeros, trabaja en equipo y, muestra capacidad de liderazgo frente al

grupo. Mantiene una relación interpersonal y transpersonal que va más allá del paciente, involucrando a la familia del paciente, su grupo de trabajo y el medio ambiente laboral.

### **Apertura para la comunicación.**

Triana C. <sup>(31)</sup>. Refiere que esta, relacionado a los sentimientos positivos resultantes de la interacción enfermero – paciente, que le permite al paciente sentirse apoyado, acogido, atendido, cuidado, sentir afecto, crecer como ser humano.

Además, Daza, et al <sup>(32)</sup> refiere que esta dimensión permite que el paciente exprese sus emociones, experiencias y expectativas respecto a su tratamiento, lo que refuerza su participación en el proceso de cuidado. Además, este tipo de comunicación facilita una atención centrada en la persona, donde las decisiones clínicas se toman considerando tanto el bienestar físico como el emocional del paciente, contribuyendo a una experiencia de cuidado más integral y humanizada.

### **Disponibilidad para la atención.**

Muñoz A, et al <sup>(33)</sup>. Define que es la disposición que tiene el enfermero para identificar el momento de cuidado, al estar pendiente de su sentir, de su estado de ánimo, de su dolor, de sus necesidades de cuidado, para actuar y acudir oportuna y eficazmente. El comportamiento de cuidados implícitos en esta categoría nos muestra un enfermero(a), atento a detectar el momento de cuidado, en un campo fenomenológico y que corresponde a la totalidad de la experiencia humana.

### **Empatía.**

Marriner A <sup>(34)</sup>. Informa que la empatía está referido a actitudes y acciones positivas que surgen en la interacción de cuidado tales como escuchar, comprender lo que el otro siente y ponerse en su lugar. El enfermero genera la facilidad y disponibilidad para acercarse al otro, tener tiempo para escucharlo, comunicarse amablemente y establecer una relación empática. Para Watson la empatía es la capacidad de experimentar, y por lo tanto, de

comprender las percepciones y sentimientos de otra persona, así como la capacidad para comunicar esta comprensión.

### **Apoyo físico**

Alfaro E y Baraun M <sup>(35)</sup>. Definen al apoyo físico como un componente que el paciente percibe del profesional de enfermería cuando entra en contacto con ellos, en actividades sencillas y significativas, como son mirarlo a los ojos, tomarlo de la mano, realizar los procedimientos y cubrir sus necesidades físicas, incluida la atención oportuna para aliviar el dolor.

Y según Bautista <sup>(36)</sup> El apoyo físico incluye actividades como la movilización del paciente, la administración de medicamentos, la asistencia en la higiene personal, la alimentación, y cualquier intervención médica que mejore su estado de salud. En el cuidado humanizado, este apoyo se ofrece con una actitud de empatía, respeto y sensibilidad hacia la vulnerabilidad del paciente, cuidando su dignidad y confort.

### **Apoyo emocional**

Gonzales J y Quintero D <sup>(37)</sup>. Refieren que el apoyo percibido por el paciente en la interacción del cuidado con el profesional de enfermería a través de un trato cordial y amistoso, con calor humano, que da comodidad y confianza, que deriva en sentimientos de bienestar para el paciente. Y concibe a una relación de ayuda – confianza.

Según Diaz, et al <sup>(38)</sup> implica escuchar de manera activa y empática, validando los sentimientos del paciente y ofreciéndole palabras de aliento y comprensión. El profesional de salud actúa no solo como un cuidador físico, sino también como un facilitador de consuelo, seguridad y calma.

### **Priorizar al ser cuidado.**

Mena D, et al <sup>(39)</sup>. Define que hace referencia al cuidado de enfermería que está orientado a priorizar la persona, donde hay una preocupación por ella y respeto por sus decisiones e intimidad, donde su calidad de paciente y persona se conserva a partir de la identificación por el nombre.

## **Características sociodemográficas**

Pérez, et al <sup>(40)</sup> mencionan que son los atributos que describen a una población en términos de variables sociales y demográficas. Incluyen aspectos como la edad, el género, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación, los ingresos, la etnia y el lugar de residencia. Estas características son fundamentales para entender la composición y distribución de una población, así como para analizar patrones de comportamiento, condiciones de vida y necesidades específicas de diferentes grupos sociales.

### **2.4. HIPÓTESIS**

#### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Ha:** Existe relación entre el cuidado humanizado con el nivel de satisfacción, de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**Ho:** No existe relación entre el cuidado humanizado con el nivel de satisfacción, de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

#### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA**

**Ha1:** Existe relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**Ho1:** No existe relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H12:** Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión cualidades del que hacer de enfermería con el nivel de satisfacción que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>02</sub>:** No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión cualidades del que hacer de enfermería y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>i3</sub>:** Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>03</sub>:** No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>i4</sub>:** Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>04</sub>:** No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>i5</sub>:** Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>05</sub>:** No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>i6</sub>:** Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>06</sub>:** No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>i7</sub>:** Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>07</sub>:** No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>i8</sub>:** El nivel de satisfacción es medio en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

**H<sub>08</sub>:** El nivel de satisfacción es bajo en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2024.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

Cuidado humanizado

### **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Nivel de satisfacción

### **2.5.3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN**

Edad

Género.

Estado civil.

Ocupación.

Procedencia.

Religión.

Tiempo de enfermedad

Tipo de diabetes que tiene

Frecuencia

Atencion recibida

Actitud del personal

Tiempo de atención

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable                      | Definición conceptual                                                                                                               | Definición operacional                                                                                                                               | Dimensión                          | Tipo de variable | Valores                  | Indicador                                                                                                                              | Escala de medición | Instrumento                              |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|
| <b>Variable independiente</b> |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |                                    |                  |                          |                                                                                                                                        |                    |                                          |
| Satisfacción                  | Es la complacencia que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio adquirido                                        | Lo que espera y piensa el paciente adulto mayor con diabetes mellitus al entrar a la consulta o atención de enfermería en el Hospital de Tingo María | Nivel de satisfacción              | Cualitativa      | Alta<br>Media<br>Baja    | Ambientes adecuados<br>Atención adecuada<br>Información adecuada                                                                       | Ordinal            | Cuestionario sobre satisfacción          |
| <b>Variable Dependiente</b>   |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |                                    |                  |                          |                                                                                                                                        |                    |                                          |
| Cuidado humanizado            | El cuidado humanizado es un acto, una dimensión ontológica, que se mueve en un proceso de relación, de reciprocidad, de confianza y | Atención que recibe el paciente durante su estancia en el hospital, de haber cursado con una enfermedad seria.                                       | Cualidades del hacer del enfermero | Cuantitativa     | Bueno<br>Regular<br>Malo | Presenta valores y principios Presentable<br>Busca la colaboración de usted en su cuidado.<br>Realiza sus procedimientos adecuadamente | Nominal            | Cuestionario sobre el cuidado humanizado |
|                               |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      | Apertura para la comunicación      | Cualitativa      |                          | Lenguaje comprensible                                                                                                                  | Nominal            |                                          |

|                                                                 |                                 |             |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>envolvimient<br/>o afectivo por<br/>otro ser<br/>humano.</p> |                                 |             | Carismática<br>durante su<br>atencion<br>Menciona su<br>nombre                                                                                                             |
|                                                                 | Disposición para<br>la atención | Cualitativa | Disponibilidad<br>cuando lo<br>necesita<br>Pendiente de<br>sus necesidades<br>Explica el<br>horario de<br>trabajo                                                          |
|                                                                 | Empatía                         | Cualitativa | Trato adecuado<br>Respeta sus<br>opiniones<br>Respeta sus<br>derechos<br>Respeta sus<br>creencias<br>Motiva a que se<br>exprese<br>libremente<br>sobre sus<br>necesidades. |
|                                                                 | Apoyo físico                    | Cualitativa | Apoyo en<br>levantarse<br>Apoyo al ir al<br>baño<br>Apoyo al<br>caminar<br>Apoyo en la<br>movilización                                                                     |
|                                                                 | Apoyo emocional                 | Cualitativa | Brindan ánimos                                                                                                                                                             |
|                                                                 |                                 |             | Nominal                                                                                                                                                                    |
|                                                                 |                                 |             | Nominal                                                                                                                                                                    |
|                                                                 |                                 |             | Nominal                                                                                                                                                                    |
|                                                                 |                                 |             | Nominal                                                                                                                                                                    |
|                                                                 |                                 |             | Nominal                                                                                                                                                                    |

|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   |                                                                                                             |                                                                  |                      |          |                                                   |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|---------------------------------------------------|
|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   | para ayudarles<br>Apoyo cuando necesita consuelo.<br>Hablan con usted.<br>Apoyo emocional a los familiares. |                                                                  |                      |          |                                                   |
| Características sociodemográficas | Información general sobre grupos de personas, dependiendo de la finalidad, los datos pueden incluir atributos como la edad, el sexo y el lugar de residencia, religión, estado civil, etc. | Características que presentan los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María. | Sociodemográficas | Cuantitativa                                                                                                | Edad en años                                                     | Edad                 | De razón | Cuestionario de características sociodemográficas |
|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   | Cualitativa                                                                                                 | Masculino<br>Femenino                                            | Género               | Nominal  |                                                   |
|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   | Cualitativa                                                                                                 | Soltero<br>Casado<br>Viudo<br>Divorciado<br>Conviviente<br>Otros | Estado civil.        | Nominal  |                                                   |
|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   | Cualitativa                                                                                                 | Dependiente<br>Independiente<br>Otros                            | Ocupación.           | Nominal  |                                                   |
|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   | Cualitativa                                                                                                 | Urbano<br>Rural<br>Urbano marginal                               | Procedencia.         | Nominal  |                                                   |
|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   | Cualitativa                                                                                                 | Católica<br>Evangélica<br>Adventista<br>Otros                    | Religión.            | Nominal  |                                                   |
|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   | Cualitativa                                                                                                 | De 5 años a mas<br>Menos de 5 años                               | Tiempo de enfermedad | Nominal  |                                                   |
|                                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                   |                                                                                                             |                                                                  |                      |          |                                                   |

|  |             |                                                      |                            |         |
|--|-------------|------------------------------------------------------|----------------------------|---------|
|  | Cualitativa | Diabetes mellitus tipo 1<br>Diabetes mellitus tipo 2 | Tipo de diabetes que tiene | Nominal |
|  | Cualitativa | 3 meses<br>4 meses<br>6 meses                        | Frecuencia                 | Ordinal |
|  | Cualitativa | Buena<br>Regular<br>Mala                             | Atencion recibida          | Nominal |
|  | Cualitativa | Amable<br>Indiferente<br>Desatenta                   | Actitud del personal       | Nominal |
|  | Cualitativa | Si<br>No                                             | Tiempo de atención         | Nominal |

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

- El estudio fue observacional, porque no se manipularon a la unidad de análisis menos a las variables, solo se cuantificaron.
- El estudio fue de corte transversal, porque se tomó la información en un solo momento.
- El estudio fue prospectivo, porque se recogió información de hechos que sucedieron en la población en estudio.
- El estudio fue observacional ya que no se manipularon ninguna variable en estudio, se observaron los hechos tal como ocurrieron sin intervenir en su desarrollo.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

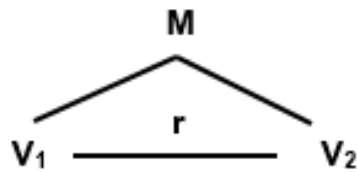
El enfoque del presente estudio fue el enfoque cuantitativo ya que se recolectaron la información y se analizaron los datos a fin de contestar las preguntas de investigación haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial.

##### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El estudio correspondió al nivel relacional las cuales se relacionaron las variables cuidado humanizado y el nivel de satisfacción.

##### **3.1.3. DISEÑO**

El diseño que se aplicó en el presente estudio de investigación fue el descriptivo relacional, tal como se muestra en el siguiente esquema:



Dónde:

**M**= Representación a la muestra en estudio.

**V<sub>1</sub>**= Representa la variable dependiente cuidados humanizados

**V<sub>2</sub>**= Representa la variable independiente nivel de satisfacción

**r**= Representa la relación entre ambas variables

### 3.2. POBLACION Y MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María, teniendo como población a 145 adultos mayores. (Fuente: Programa de adulto Mayor control de diabetes – Hospital Tingo María -2025)

##### ➤ Criterios de selección

**Criterios de inclusión:** Adultos mayores

- De ambos sexos
- De 60 años o más.
- Con diabetes tipo 2.
- Que se encontraron en estado lucido al momento del estudio.
- Que aceptaron participar voluntariamente del estudio y firmar el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:** Adultos

- Menores de 60 años.
- Sin diabetes.

- Que no se encontraron en estado lucido al momento del estudio.
- Que no aceptaron firmar el consentimiento informado.

➤ **Ubicación de la Población en Espacio y Tiempo:**

**a) Ubicación en el espacio:** El presente estudio se llevó a cabo en el hospital Tingo María, provincia de Leoncio Prado, distrito de Rupa Rupa, departamento de Huánuco.

**b) Ubicación en el Tiempo:** Esta investigación se realizó durante el año 2025.

### 3.2.2. MUESTRA Y MUESTREO

- **Unidad de análisis.** - La unidad de análisis estuvo conformada por los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María.
- **Unidad de muestreo.** – Estuvo conformada por los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María, descritos en la unidad de análisis a quienes se les aplicaron el instrumento de recolección de datos.
- **Marco Muestral.** - El marco de la muestra estuvo constituida por la lista de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María y de ellos se elaboró una base de datos con la información proporcionada.
- **Tamaño de la Muestra:**

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{e^2 * x(N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

**Dónde:**

N = Total de la población

Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada = 0.50

$q = 1 - p$  (en este caso  $1 - 0.50 = 0.50$ )

$e$  = error de precisión (5%)

Reemplazando datos para la población descrita tenemos:

$$n = \frac{145 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (145 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

**$n = 106$  pacientes**

**Tipo de muestreo:** Se aplicó el muestreo probabilístico al azar, para lo cual se emplearon los criterios de inclusión y exclusión hasta lograr el tamaño de la muestra calculada.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECIÓN DE DATOS

➤ **Técnicas:** La técnica que se utilizó fue la encuesta que nos sirvieron para obtener la información.

➤ **El instrumento:**

#### **Instrumento 1.-**

| FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Técnica de administración   | Encuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. Nombre de instrumento       | Cuestionario para identificar las características sociodemográficas de los adultos mayores con diabetes mellitus                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. Autor                       | Elaborado por Muñoz DR- 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. Objetivo del instrumento.   | Determinar las características sociodemográficas de los adultos mayores con diabetes mellitus                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. Estructura del instrumento  | Es un cuestionario donde se encuentran los datos sociodemográficos del adulto mayor, la cual consta de 12 ítems, una pregunta abierta "edad" y 7 cerradas (sexo, estado civil, ocupación, procedencia, religión, tiempo de enfermedad, tipo de diabetes, frecuencia de control, atención recibida, actitud del personal de salud y tiempo de atención la cual posee alternativas para marcar |
| 6. Momento de aplicación.      | El instrumento fue aplicado durante el ingreso o salida de los pacientes con diabetes mellitus                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7. Tiempo de aplicación.       | Tiempo aproximado: 5 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Instrumento 2.-

| FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del instrumento                 | Cuestionario del cuidado humanizado de los adultos mayores con diabetes mellitus.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Autor                                  | Elaborado por Muñoz DR- 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Objetivo                               | Conocer el cuidado humanizado en los adultos mayores con diabetes mellitus                                                                                                                                                                                                                                              |
| Estructura (dimensiones, ítems)        | Este instrumento posee 23 ítems divididas en 6 dimensiones, (cualidades del hacer humano, apertura para la comunicación, disposición para la atención, empatía, apoyo físico y apoyo emocional). Con 3 alternativas para marcar "Siempre", "a veces" y "nunca", dándoles un puntaje de 2; 1 y 0 puntos respectivamente. |
| Baremación del instrumento             | Se categorizará de la siguiente manera:<br>Bueno: 31 – 46 puntos<br>Regular: 16 – 30 puntos<br>Malo: 0 – 15 puntos.                                                                                                                                                                                                     |
| Momento de aplicación del instrumento. | El instrumento fue aplicado durante el ingreso o salida de los adultos atendidos en el Hospital de Tingo María                                                                                                                                                                                                          |
| Tiempo de aplicación del instrumento   | 15 minutos por adulto mayor en estudio.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Validez                                | Juicio de expertos                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Confiabilidad                          | Alfa de Cronbach= 0,785                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Tercer instrumento:

| FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 3        |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del instrumento                 | Cuestionario para identificar el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus                                                                                                                                                                         |
| Autor                                  | Elaborado por Muñoz DR- 2025                                                                                                                                                                                                                                                |
| Objetivo                               | Identificar el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus                                                                                                                                                                                           |
| Estructura (dimensiones, ítems)        | El instrumento consta de 15 ítems enfocados en la satisfacción, la cual posee 5 indicadores, de las cuales son Siempre = 4; Casi siempre= 3; Algunas veces= 2 Casi nunca= 1 y Nunca= 0. Siendo un valor total de 60 puntos si marcaran en todas las preguntas como siempre. |
| Baremación del instrumento             | Se categorizará de la siguiente manera:<br>Alto= 41 - 60<br>Medio= 21 - 40<br>Bajo= 0 – 20                                                                                                                                                                                  |
| Momento de aplicación del instrumento. | El instrumento se aplicará durante el ingreso o salida de los pacientes atendidos en el Hospital Tingo María.                                                                                                                                                               |
| Tiempo de aplicación del instrumento   | 10 minutos por adulto mayor en estudio.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Validez                                | Juicio de expertos                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Confiabilidad                          | Alfa de Cronbach= 0,795                                                                                                                                                                                                                                                     |

### ➤ Validez del instrumento de recolección de datos.

Para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos, se utilizó el juicio de expertos, para ello se seleccionó de manera independiente un grupo de siete expertos en el área para que juzguen los

ítems del instrumento en términos de relevancia del contenido de redacción y la claridad del mismo; con la información que aportaron los expertos se realizó los ajustes necesarios al instrumento y se procedió a aplicar en la muestra de la población seleccionada. Así mismo para la validación del instrumento se utilizó el coeficiente de Aiken en la que resultado coeficiente  $V=0,91$ ; motivo por el cual consideró válido para ser aplicado en la muestra de estudio.

Para determinar confiabilidad del instrumento esta fue sometida a una prueba piloto para establecer mediante coeficiente Alfa de Cronbach  $=0.785$  para el instrumento cuestionario del cuidado humanizado y para el instrumento cuestionario del nivel de satisfacción el resultado fue alfa de Cronbach  $= 0,785$  indicando que ambos instrumentos mostraron confiabilidad para su aplicación.

### **3.4. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

#### **3.4.1. PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS**

##### **➤ Procedimientos de recolección de Datos:**

Los procedimientos a seguir a fin de recolectar los datos fueron lo siguiente:

- Se solicitó autorización al director del Hospital de Tingo María.
- Con dicha autorización se coordinó con el encargado de área adultos mayores.
- Luego se dio a conocer a todos los familiares de los pacientes con diabetes que formaron parte del estudio sobre los objetivos y la importancia del estudio.
- Se realizó la explicación a los adultos mayores con diabetes el objeto de estudio con respecto al consentimiento informado.
- Se solicitó la firma del consentimiento informado.

- Para luego aplicar el instrumento de recolección de datos a la unidad de estudio.
- Y finalmente se realizó el registro de los datos obtenidos.

➤ **Procesamiento de los datos:**

Se elaboró una base de datos en SPSS versión 25 y en el programa Microsoft Excel.

Codificación de los datos y control de calidad de los instrumentos.

La información consolidada se presentó a través de tablas de frecuencia, con sus respectivas figuras y analizados con la técnica estadística de frecuencias en el ámbito relativo, para variables cualitativas y proporciones.

➤ **Análisis de los Datos:**

En este estudio se utilizó la estadística relacional para la interpretación por separado de cada variable, de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Luego se utilizó las medidas de tendencia central y de proporciones para las variables categóricas.

Para determinar la relación entre las variables en estudio se utilizó la estadística inferencial con la prueba estadística Chi cuadrada en la que se tuvo en cuenta un valor  $p < 0,05$  como estadísticamente significativo.

Luego se presentó los datos en tablas y en figuras de las variables en estudio, a fin de realizar el análisis e interpretación de los mismos de acuerdo a lo planteado.

### 3.5. ASPECTOS ÉTICOS

- **Principio de Autonomía.** - Los partícipes de la investigación fueron seleccionados atendiendo la integridad, la dignidad y la información completa a través del consentimiento informado.
- **Principio de beneficencia.** – El presente estudio respondió a los participantes a no estar expuestos a experiencias que resulten en permanentes daños graves, para lo cual se tuvo en cuenta la aceptación del consentimiento informado.
- **Principio de no maleficencia.** - Si se hubieran presentado sospechas de algunos efectos negativos resultado de la investigación inmediatamente se hubiera procedido a suspender el trabajo.
- **Principio de Justicia.** - Debido a este principio todos los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María tuvieron la posibilidad de ser escogidos para participar del estudio; sin discriminación de raza, sexo, condición económica y de ninguna otra índole.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 1.** Distribución de las características sociodemográficas de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Características sociodemográficas                                                     | N= 106 |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|
|                                                                                       | fi     | %    |
| <b>Edad por grupos</b>                                                                |        |      |
| 60 a 70 años                                                                          | 75     | 70,8 |
| 71 a 80 años                                                                          | 24     | 22,6 |
| De 81 años a más                                                                      | 7      | 6,6  |
| <b>Sexo</b>                                                                           |        |      |
| Masculino                                                                             | 35     | 33,0 |
| Femenino                                                                              | 71     | 67,0 |
| <b>Estado civil</b>                                                                   |        |      |
| Soltero                                                                               | 10     | 9,4  |
| Casado                                                                                | 36     | 34,0 |
| Viudo                                                                                 | 21     | 19,8 |
| Divorciado                                                                            | 26     | 24,5 |
| Conviviente                                                                           | 10     | 9,4  |
| Otros                                                                                 | 3      | 2,8  |
| <b>Ocupación</b>                                                                      |        |      |
| Dependiente                                                                           | 46     | 43,4 |
| Independiente                                                                         | 55     | 51,9 |
| Otros                                                                                 | 5      | 4,7  |
| <b>Procedencia</b>                                                                    |        |      |
| Urbana                                                                                | 60     | 56,6 |
| Rural                                                                                 | 31     | 29,2 |
| Urbano marginal                                                                       | 15     | 14,2 |
| <b>Religión</b>                                                                       |        |      |
| Católica                                                                              | 42     | 39,6 |
| Evangélica                                                                            | 39     | 36,8 |
| Adventista                                                                            | 23     | 21,7 |
| Otros                                                                                 | 2      | 1,9  |
| <b>Tiempo de enfermedad</b>                                                           |        |      |
| De 5 años a mas                                                                       | 36     | 34,0 |
| Menos de 5 años                                                                       | 70     | 66,0 |
| <b>Tipo de diabetes</b>                                                               |        |      |
| Diabetes mellitus tipo 1                                                              | 34     | 32,1 |
| Diabetes mellitus tipo 2                                                              | 72     | 67,9 |
| <b>Frecuencia asiste a sus controles de diabetes</b>                                  |        |      |
| 3 meses                                                                               | 70     | 66,0 |
| 4 meses                                                                               | 33     | 31,1 |
| 6 meses                                                                               | 3      | 2,8  |
| <b>Atencion recibida en el servicio de enfermedades no transmisibles</b>              |        |      |
| Buena                                                                                 | 53     | 50,0 |
| Regular                                                                               | 46     | 43,4 |
| Mala                                                                                  | 7      | 6,6  |
| <b>Actitud del personal de salud durante su atencion en el control de su diabetes</b> |        |      |
| Amable                                                                                | 39     | 36,8 |
| Indiferente                                                                           | 56     | 52,8 |
| Desatenta                                                                             | 11     | 10,4 |
| <b>El tiempo que duro su atencion fue el adecuado</b>                                 |        |      |

|    |    |      |
|----|----|------|
| Si | 79 | 74,5 |
| No | 27 | 25,5 |

---

Respecto a la tabla 1, en mayores porcentajes el 70,8% tuvieron de 60 a 70 años; 67,0% pertenecen al sexo femenino; 34,0% son de estado civil casado; el 51,9% fue de ocupación independiente; el 56,6% de procedencia urbana; el 39,6% de religión católica; 66,0% tuvieron un tiempo de enfermedad menos de 5 años; el 67,9% tuvieron diabetes mellitus tipo 2; un 66,0% asisten 3 meses a sus controles de diabetes; 50,0% su atención recibida fue buena en el servicio de enfermedades no transmisibles; 52,8% refieren que la actitud del personal de salud fue indiferente durante su atención; y un 74,5% informan que si fue adecuado el tiempo de su atención.

**Tabla 2.** Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer del enfermero de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Ítems de acuerdo a la dimensión cualidades del hacer del enfermero  | n= 106 |     |         |      |         |      |
|---------------------------------------------------------------------|--------|-----|---------|------|---------|------|
|                                                                     | Nunca  |     | A veces |      | Siempre |      |
|                                                                     | fi     | %   | fi      | %    | fi      | %    |
| El personal de enfermería presenta valores y principios             | 1      | 0,9 | 23      | 21,7 | 82      | 77,4 |
| El personal de enfermería luce bien presentable                     | 2      | 1,9 | 33      | 31,1 | 71      | 67,0 |
| El personal de enfermería busca la colaboración de usted            | 4      | 3,8 | 44      | 41,5 | 58      | 54,7 |
| El personal de enfermería realiza sus procedimientos adecuadamente. | 7      | 6,6 | 45      | 42,5 | 54      | 50,9 |

De acuerdo a la tabla 2, se observa que ante la afirmación el personal de enfermería presenta valores y principios al momento de realizarle la atención, el 77,4% indicó que siempre es así, asimismo, el 67,0% manifestó que siempre el personal de enfermería luce bien presentable, de acuerdo a la colaboración en el cuidado, el 54,7% señaló que siempre el personal busca su participación, finalmente, el 50,9% expresó que siempre el personal realiza adecuadamente los procedimientos.

**Tabla 3.** Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión apertura de la comunicación en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Ítems de acuerdo a la dimensión apertura para la comunicación            | n= 106 |      |         |      |         |      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|------|---------|------|---------|------|
|                                                                          | Nunca  |      | A veces |      | Siempre |      |
|                                                                          | fi     | %    | fi      | %    | fi      | %    |
| El personal de enfermería tiene un lenguaje comprensible con el paciente | 14     | 13,2 | 55      | 51,9 | 37      | 34,9 |
| El personal de enfermería es carismático durante la atención             | 18     | 17,0 | 61      | 57,5 | 27      | 25,5 |
| El personal de enfermería lo llama por su nombre                         | 18     | 17,0 | 61      | 57,5 | 27      | 25,5 |

En cuanto a los ítems dimensión apertura para la comunicación, los resultados muestran que la percepción más frecuente de los usuarios se ubica en la opción a veces siendo así, que el 51,9% de los encuestados señaló que a veces el personal de enfermería utiliza un lenguaje comprensible con el paciente, del mismo modo, el 57,5% indicó que a veces el personal es carismático durante la atención, y este mismo porcentaje, 57,5%, manifestó que a veces son llamados por su nombre por parte del personal de enfermería.

**Tabla 4.** Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Ítems de la dimensión disposición para la atención                 | n= 106 |      |         |      |         |      |
|--------------------------------------------------------------------|--------|------|---------|------|---------|------|
|                                                                    | Nunca  |      | A veces |      | Siempre |      |
|                                                                    | fi     | %    | fi      | %    | fi      | %    |
| El personal de enfermería está disponible cada vez que lo necesita | 29     | 27,4 | 42      | 39,6 | 35      | 33,0 |
| El personal de enfermería está pendiente de sus necesidades        | 24     | 22,6 | 44      | 41,5 | 38      | 35,8 |
| El personal de enfermería explica el horario de trabajo            | 31     | 29,2 | 45      | 42,5 | 30      | 28,3 |

Respecto a los ítems de la dimensión disposición para la atención, los resultados evidencian que la opción a veces fue la más frecuente entre los encuestados. En el ítem el personal de enfermería está disponible cada vez que lo necesita, el 39,6% indicó que esto ocurre a veces; de igual manera, el 41,5% señaló que a veces el personal está pendiente de sus necesidades; finalmente, ante la afirmación el personal de enfermería explica el horario de trabajo, el 42,5% manifestó que esto sucede a veces.

**Tabla 5.** Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión empatía en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Ítems de acuerdo a la dimensión empatía                                            | n= 106 |      |         |      |         |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|---------|------|---------|------|
|                                                                                    | Nunca  |      | A veces |      | Siempre |      |
|                                                                                    | fi     | %    | fi      | %    | fi      | %    |
| Durante la atención el personal de enfermería le trata adecuadamente               | 29     | 27,4 | 41      | 38,7 | 36      | 34,0 |
| El personal de enfermería respeta sus opiniones                                    | 22     | 20,8 | 46      | 43,4 | 38      | 35,8 |
| El personal de enfermería respeta sus derechos                                     | 25     | 23,6 | 46      | 43,4 | 35      | 33,0 |
| El personal de enfermería respeta sus creencias                                    | 27     | 25,5 | 46      | 43,4 | 33      | 31,1 |
| El personal de enfermería motiva a que se exprese libremente sobre sus necesidades | 21     | 19,8 | 46      | 43,4 | 39      | 36,8 |

En la dimensión empatía, se observa que la mayoría de los encuestados considera que el personal de enfermería manifiesta comportamientos empáticos a veces. Específicamente, el 38,7% señaló que el personal a veces le trata adecuadamente durante la atención, en cuanto al respeto hacia sus opiniones, derechos y creencias, el 43,4% de los participantes indicó en cada caso que esto ocurre a veces, asimismo, el 43,4% manifestó que el personal de enfermería a veces motiva a que se expresen libremente sobre sus necesidades.

**Tabla 6.** Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Ítems de acuerdo a la dimensión apoyo físico                 | n= 106 |      |         |      |         |      |
|--------------------------------------------------------------|--------|------|---------|------|---------|------|
|                                                              | Nunca  |      | A veces |      | Siempre |      |
|                                                              | fi     | %    | fi      | %    | fi      | %    |
| El personal de enfermería lo apoya al levantarse             | 22     | 20,8 | 43      | 40,6 | 41      | 38,7 |
| El personal de enfermería le brinda apoyo para ir al baño    | 23     | 21,7 | 45      | 42,5 | 38      | 35,8 |
| El personal de enfermería le da apoyo al caminar             | 20     | 18,9 | 44      | 41,5 | 42      | 39,6 |
| El personal de enfermería le brinda apoyo en la movilización | 22     | 20,8 | 38      | 35,8 | 46      | 43,4 |

En la dimensión apoyo físico, los resultados revelan que la mayoría de los encuestados respondieron que el personal de enfermería brinda apoyo en ciertos aspectos con frecuencia donde, el 40,6% indicó que el personal a veces lo apoya al levantarse, mientras que el 42,5% señaló que a veces recibe apoyo para ir al baño; en relación con el apoyo al caminar, el 39,6% expresó que siempre se le brinda dicha ayuda y finalmente, el 43,4% manifestó que el personal siempre le brinda apoyo en la movilización, siendo este el ítem con el mayor porcentaje en la categoría siempre dentro de esta dimensión.

**Tabla 7.** Distribución de los ítems del cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025

| Ítems de acuerdo a la dimensión apoyo emocional                   | n= 106 |      |         |      |         |      |
|-------------------------------------------------------------------|--------|------|---------|------|---------|------|
|                                                                   | Nunca  |      | A veces |      | Siempre |      |
|                                                                   | fi     | %    | fi      | %    | fi      | %    |
| El personal de enfermería les brinda ánimos para ayudarles        | 19     | 17,9 | 50      | 47,2 | 37      | 34,9 |
| El personal de enfermería le da apoyo cuando necesita consuelo    | 20     | 18,9 | 49      | 46,2 | 37      | 34,9 |
| El personal de enfermería habla con usted cuando lo necesita      | 22     | 20,8 | 50      | 47,2 | 34      | 32,1 |
| El personal de enfermería brinda apoyo emocional a los familiares | 26     | 24,5 | 51      | 48,1 | 29      | 27,4 |

En cuanto a la dimensión de los ítems apoyo emocional, se observa que los encuestados perciben que el personal de enfermería brinda este tipo de apoyo principalmente a veces, en donde el 47,2% manifestó que el personal les brinda ánimos a veces, mientras que el 46,2% señaló que reciben apoyo cuando necesitan consuelo; del mismo modo, el 47,2% indicó que a veces el personal habla con ellos cuando lo necesitan, finalmente, el 48,1% expresó que el apoyo emocional a los familiares también ocurre a veces, siendo este el porcentaje más alto dentro de los ítems evaluados en esta dimensión.

**Tabla 8.** Descripción según las dimensiones del cuidado humanizado en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Dimensiones de cuidado humanizado         | n= 106 |      |
|-------------------------------------------|--------|------|
|                                           | fi     | %    |
| <b>Cualidades del hacer del enfermero</b> |        |      |
| Bueno                                     | 77     | 72,6 |
| Regular                                   | 28     | 26,4 |
| Malo                                      | 1      | 0,9  |
| <b>Apertura para la comunicación</b>      |        |      |
| Bueno                                     | 24     | 22,6 |
| Regular                                   | 63     | 59,4 |
| Malo                                      | 19     | 17,9 |
| <b>Disposición para la atención</b>       |        |      |
| Bueno                                     | 36     | 34,0 |
| Regular                                   | 41     | 38,7 |
| Malo                                      | 29     | 27,4 |
| <b>Empatía</b>                            |        |      |
| Bueno                                     | 33     | 31,1 |
| Regular                                   | 47     | 44,3 |
| Malo                                      | 26     | 24,5 |
| <b>Apoyo físico</b>                       |        |      |
| Bueno                                     | 43     | 40,6 |
| Regular                                   | 48     | 45,3 |
| Malo                                      | 15     | 14,2 |
| <b>Apoyo emocional</b>                    |        |      |
| Bueno                                     | 36     | 34,0 |
| Regular                                   | 53     | 50,0 |
| Malo                                      | 17     | 16,0 |

En lo que respecta en las dimensiones del cuidado humanizado; se presentó en mayores porcentajes con un 72,6% fue bueno en la dimensión cualidades del hacer del enfermero; 59,4% regular en la dimensión apertura de la comunicación; 38,7% fue regular en la disposición para la atención; 44,3% fue regular en empatía; 45,3% fue regular en apoyo físico y 50,0% fue regular en el apoyo emocional.

**Tabla 9.** Descripción según el cuidado humanizado en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Cuidado humanizado | n= 106 |      |
|--------------------|--------|------|
|                    | fi     | %    |
| Bueno              | 31     | 29,2 |
| Regular            | 73     | 68,9 |
| Malo               | 2      | 1,9  |

De acuerdo al cuidado humanizado en los adultos mayores; con el 68,9% fue regular; lo continua un 29,2% un cuidado bueno y solo el 1,9% fue malo.

**Tabla 10.** Distribución de los ítems del nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Ítems del cuestionario sobre el nivel de satisfacción                                           | n= 106 |      |            |      |               |      |              |      |         |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|------------|------|---------------|------|--------------|------|---------|------|
|                                                                                                 | Nunca  |      | Casi nunca |      | Algunas veces |      | Casi siempre |      | Siempre |      |
|                                                                                                 | fi     | %    | fi         | %    | fi            | %    | fi           | %    | fi      | %    |
| El ambiente durante la atención es silencioso.                                                  | 2      | 1,9  | 11         | 10,4 | 7             | 6,6  | 4            | 3,8  | 82      | 77,4 |
| Existe comodidad en el servicio de atención                                                     | 0      | 0,0  | 11         | 10,4 | 5             | 4,7  | 14           | 13,2 | 76      | 71,7 |
| El ambiente donde le atienden es limpio                                                         | 3      | 2,8  | 4          | 3,8  | 10            | 9,4  | 26           | 24,5 | 63      | 59,4 |
| El ambiente donde le atienden es ordenado                                                       | 1      | 0,9  | 4          | 3,8  | 17            | 16,0 | 39           | 36,8 | 45      | 42,5 |
| La iluminación del ambiente es el adecuado                                                      | 1      | 0,9  | 5          | 4,7  | 18            | 17,0 | 49           | 46,2 | 33      | 31,1 |
| La atención que recibió es detallada explicada adecuadamente                                    | 0      | 0,0  | 8          | 7,5  | 21            | 19,8 | 67           | 63,2 | 10      | 9,4  |
| El personal de salud explica los tratamientos a realizar.                                       | 3      | 2,8  | 6          | 5,7  | 18            | 17,0 | 61           | 57,5 | 18      | 17,0 |
| Usted percibe de manera adecuada la ayuda brindada por el personal de salud.                    | 2      | 1,9  | 4          | 3,8  | 29            | 27,4 | 52           | 49,1 | 19      | 17,9 |
| La atención brindada por el personal de salud es accesible para usted                           | 5      | 4,7  | 8          | 7,5  | 41            | 38,7 | 35           | 33,0 | 17      | 16,0 |
| Está satisfecho con la orientación brindada sobre su enfermedad                                 | 6      | 5,7  | 16         | 15,1 | 42            | 39,6 | 28           | 26,4 | 14      | 13,2 |
| El personal de salud le brinda la información clara y concisa acerca de su tratamiento.         | 4      | 3,8  | 21         | 19,8 | 39            | 36,8 | 17           | 16,0 | 25      | 23,6 |
| Considera que el personal de salud fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted | 1      | 0,9  | 34         | 32,1 | 33            | 31,1 | 21           | 19,8 | 17      | 16,0 |
| El personal de salud ha escuchado su problema atentamente                                       | 13     | 12,3 | 36         | 34,0 | 23            | 21,7 | 15           | 14,2 | 19      | 17,9 |
| El personal de salud brinda información clara y concisa a sus familiares.                       | 26     | 24,5 | 31         | 29,2 | 13            | 12,3 | 21           | 19,8 | 15      | 14,2 |
| Está satisfecho con el tiempo que le brinda el enfermero para la información,                   | 40     | 37,7 | 22         | 20,8 | 21            | 19,8 | 11           | 10,4 | 12      | 11,3 |

En cuanto a los ítems del nivel de satisfacción de los usuarios, se observa que los mayores porcentajes se concentraron en la opción siempre para varios ítems, destacando que el 77,4% consideró que el ambiente durante la atención es silencioso, el 71,7% percibió comodidad en el servicio de atención, el 59,4% indicó que el ambiente donde le atienden es limpio, y el 42,5% señaló que es ordenado, asimismo, el 46,2% opinó que la iluminación del ambiente es adecuada, el 63,2% afirmó que la atención fue explicada

adecuadamente y el 57,5% dijo que el personal de salud explicó los tratamientos a realizar. En cuanto a la percepción de la ayuda brindada, el 49,1% eligió casi siempre, mientras que el 39,6% manifestó estar satisfecho con la orientación sobre su enfermedad. Sin embargo, también se observaron porcentajes elevados en las categorías menos favorables: por ejemplo, el 39,6% señaló que algunas veces estuvo satisfecho con la orientación recibida; el 38,7% opinó lo mismo sobre la accesibilidad del personal; y el 36,8% indicó que la información sobre el tratamiento fue algunas veces clara y concisa. Cabe resaltar que el 32,1% afirmó que el personal casi nunca fue cortés y profesional, el 34,0% dijo que casi nunca escuchó atentamente su problema, el 29,2% opinó que casi nunca se brindó información clara a sus familiares, y el 37,7% expresó que nunca estuvo satisfecho con el tiempo que el enfermero dedicó a brindar información.

**Tabla 11.** Descripción del nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Nivel de satisfacción | n= 106 |      |
|-----------------------|--------|------|
|                       | fi     | %    |
| Alto                  | 38     | 35,8 |
| Medio                 | 66     | 62,3 |
| Bajo                  | 2      | 1,9  |

Según el nivel de satisfacción el 62,3% poseen un nivel medio; le sigue el 35,8% con un nivel alto y solo el 1,9% un nivel bajo.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 12.** Relación entre el cuidado humanizado con el nivel de satisfacción, de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Cuidado humanizado | Nivel de satisfacción |      |       |      |      |     | Total |      | X²      | P (valor) |
|--------------------|-----------------------|------|-------|------|------|-----|-------|------|---------|-----------|
|                    | Alto                  |      | Medio |      | Bajo |     |       |      |         |           |
|                    | fi                    | %    | fi    | %    | fi   | %   | fi    | %    |         |           |
| Bueno              | 15                    | 14,2 | 16    | 15,1 | 0    | 0,0 | 31    | 29,2 |         |           |
| Regular            | 23                    | 21,7 | 50    | 47,2 | 0    | 0,0 | 73    | 68,9 | 108,725 | 0,00      |
| Malo               | 0                     | 0,0  | 0     | 0,0  | 2    | 1,9 | 2     | 1,9  |         |           |

En la relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado de los adultos mayores con diabetes; la prueba estadística de chi cuadrado arrojó un valor de  $X^2 = 108,725$  y un valor de  $p = 0,00$ , lo cual indica una asociación estadísticamente significativa, ya que el valor de  $p$  es menor al nivel de significancia de 0,05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, por lo que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María.

**Tabla 13.** Relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Características sociodemográficas                                                     | Nivel de satisfacción |      |       |      |      |     | Total |      | X²     | P (valor) |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|-------|------|------|-----|-------|------|--------|-----------|
|                                                                                       | Alto                  |      | Medio |      | Bajo |     |       |      |        |           |
|                                                                                       | fi                    | %    | Fi    | %    | fi   | %   | fi    | %    |        |           |
| <b>Edad por grupos</b>                                                                |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| 60 a 70 años                                                                          | 23                    | 21,7 | 52    | 49,1 | 0    | 0,0 | 75    | 70,8 | 31,704 | 0,000     |
| 71 a 80 años                                                                          | 11                    | 10,4 | 13    | 12,3 | 0    | 0,0 | 24    | 22,6 |        |           |
| De 81 años a más                                                                      | 3                     | 2,8  | 2     | 1,9  | 2    | 1,9 | 7     | 6,6  |        |           |
| <b>Sexo</b>                                                                           |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Masculino                                                                             | 21                    | 19,8 | 13    | 12,3 | 1    | 0,9 | 35    | 33,0 | 15,304 | 0,000     |
| Femenino                                                                              | 16                    | 15,1 | 54    | 50,9 | 1    | 0,9 | 71    | 67,0 |        |           |
| <b>Estado civil</b>                                                                   |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Soltero                                                                               | 7                     | 6,6  | 3     | 2,8  | 0    | 0,0 | 10    | 9,4  | 21,235 | 0,020     |
| Casado                                                                                | 8                     | 7,5  | 28    | 26,4 | 0    | 0,0 | 36    | 34,0 |        |           |
| Viudo                                                                                 | 10                    | 9,4  | 9     | 8,5  | 2    | 1,9 | 21    | 19,8 |        |           |
| Divorciado                                                                            | 8                     | 7,5  | 18    | 17,0 | 0    | 0,0 | 26    | 24,5 |        |           |
| Conviviente                                                                           | 2                     | 1,9  | 8     | 7,5  | 0    | 0,0 | 10    | 9,4  |        |           |
| Otros                                                                                 | 2                     | 1,9  | 1     | 0,9  | 0    | 0,0 | 3     | 2,8  |        |           |
| <b>Ocupación</b>                                                                      |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Dependiente                                                                           | 26                    | 24,5 | 19    | 17,9 | 1    | 0,9 | 46    | 43,4 | 28,913 | 0,000     |
| Independiente                                                                         | 9                     | 8,5  | 46    | 43,4 | 0    | 0,0 | 55    | 51,9 |        |           |
| Otros                                                                                 | 2                     | 1,9  | 2     | 1,9  | 1    | 0,9 | 5     | 4,7  |        |           |
| <b>Procedencia</b>                                                                    |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Urbana                                                                                | 29                    | 27,4 | 30    | 28,3 | 1    | 0,9 | 60    | 56,6 | 13,595 | 0,009     |
| Rural                                                                                 | 5                     | 4,7  | 26    | 24,5 | 0    | 0,0 | 31    | 29,2 |        |           |
| Urbano marginal                                                                       | 3                     | 2,8  | 11    | 10,4 | 1    | 0,9 | 15    | 14,2 |        |           |
| <b>Religión</b>                                                                       |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Católica                                                                              | 27                    | 25,5 | 14    | 13,2 | 1    | 0,9 | 42    | 39,6 | 29,564 | 0,000     |
| Evangélica                                                                            | 5                     | 4,7  | 34    | 32,1 | 0    | 0,0 | 39    | 36,8 |        |           |
| Adventista                                                                            | 5                     | 4,7  | 17    | 16,0 | 1    | 0,9 | 23    | 21,7 |        |           |
| Otros                                                                                 | 0                     | 0,0  | 2     | 1,9  | 0    | 0,0 | 2     | 1,9  |        |           |
| <b>Tiempo de enfermedad</b>                                                           |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| De 5 años a mas                                                                       | 21                    | 19,8 | 15    | 14,2 | 0    | 0,0 | 36    | 34,0 | 13,602 | 0,001     |
| Menos de 5 años                                                                       | 16                    | 15,1 | 52    | 49,1 | 2    | 1,9 | 70    | 66,0 |        |           |
| <b>Tipo de diabetes</b>                                                               |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Diabetes mellitus tipo 1                                                              | 22                    | 20,8 | 12    | 11,3 | 0    | 0,0 | 34    | 32,1 | 19,85  | 0,000     |
| Diabetes mellitus tipo 2                                                              | 15                    | 14,2 | 55    | 51,9 | 2    | 1,9 | 72    | 67,9 |        |           |
| <b>Frecuencia asiste a sus controles de diabetes</b>                                  |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| 3 meses                                                                               | 35                    | 33,0 | 35    | 33,0 | 0    | 0,0 | 70    | 66,0 | 89,435 | 0,000     |
| 4 meses                                                                               | 2                     | 1,9  | 31    | 29,2 | 0    | 0,0 | 33    | 31,1 |        |           |
| 6 meses                                                                               | 0                     | 0,0  | 1     | 0,9  | 2    | 1,9 | 3     | 2,8  |        |           |
| <b>Atención recibida en el servicio de enfermedades no transmisibles</b>              |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Buena                                                                                 | 30                    | 28,3 | 23    | 21,7 | 0    | 0,0 | 53    | 50,0 | 28,015 | 0,000     |
| Regular                                                                               | 7                     | 6,6  | 38    | 35,8 | 1    | 0,9 | 46    | 43,4 |        |           |
| Mala                                                                                  | 0                     | 0,0  | 6     | 5,7  | 1    | 0,9 | 7     | 6,6  |        |           |
| <b>Actitud del personal de salud durante su atención en el control de su diabetes</b> |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Amable                                                                                | 23                    | 21,7 | 16    | 15,1 | 0    | 0,0 | 39    | 36,8 | 32,668 | 0,000     |
| Indiferente                                                                           | 12                    | 11,3 | 44    | 41,5 | 0    | 0,0 | 56    | 52,8 |        |           |
| Desatenta                                                                             | 2                     | 1,9  | 7     | 6,6  | 2    | 1,9 | 11    | 10,4 |        |           |
| <b>El tiempo que duro su atención fue el adecuado</b>                                 |                       |      |       |      |      |     |       |      |        |           |
| Si                                                                                    | 35                    | 33,0 | 42    | 39,6 | 2    | 1,9 | 79    | 74,5 | 10,992 | 0,004     |
| No                                                                                    | 3                     | 2,8  | 24    | 22,6 | 0    | 0,0 | 27    | 25,5 |        |           |

Al relacionar las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores, de acuerdo a la estadística inferencial no paramétrica de chi cuadrado se obtuvo un valor de significancia  $p \leq 0,05$  en todos los ítems;

siendo así que se aceptó la hipótesis del investigador y se rechazó la nula, por ende, si existen características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores; donde al relacionar el grupo etario con el nivel de satisfacción se encontró  $X^2=31,704$  y  $P=0,000$ ; sexo  $X^2=15,304$  y  $P=0,000$ , estado civil  $X^2=21,235$  y  $0,020$ ; ocupación  $X^2=28,913$  y  $0,000$ ; procedencia  $X^2=13,595$  y  $P=0,009$ , religión  $X^2=29,564$  y  $P=0,000$ ; tiempo de enfermedad  $X^2=13,602$  y  $P=0,001$ ; tipo de diabetes  $X^2=19,85$  y  $P=0,000$ ; frecuencia de controles  $X^2=89,435$  y  $P=0,000$ ; atención recibida  $X^2=28,015$  y  $p=0,00$ ; actitud del personal  $X^2=32,668$  y  $p=0,000$ ;  $X^2=32,668$  y  $P=0,000$ ; tiempo que dura su atención  $X^2=10,992$  y  $p=0,004$ ; por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 14.** Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión cualidades del que hacer de enfermería que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Cualidades del hacer del enfermero | Nivel de satisfacción |      |       |      |      |     | Total | X <sup>2</sup> | P (valor) |      |
|------------------------------------|-----------------------|------|-------|------|------|-----|-------|----------------|-----------|------|
|                                    | Alto                  |      | Medio |      | Bajo |     |       |                |           |      |
|                                    | fi                    | %    | fi    | %    | fi   | %   |       |                |           |      |
| Bueno                              | 32                    | 30,2 | 44    | 41,5 | 1    | 0,9 | 77    | 72,6           |           |      |
| Regular                            | 6                     | 5,7  | 22    | 20,8 | 0    | 0,0 | 28    | 26,4           | 56,514    | 0,00 |
| Malo                               | 0                     | 0,0  | 0     | 0,0  | 1    | 0,9 | 1     | 0,9            |           |      |

De acuerdo a la relación entre el nivel de satisfacción y las cualidades del hacer del enfermero en los adultos mayores con diabetes; respecto a la prueba estadística de chi cuadrado arrojó un valor de  $X^2 = 56,514$  y un valor de  $p = 0,00$ , lo cual señala una asociación estadísticamente significativa, ya que el valor de  $p$  es menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, siendo así que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer del enfermero en los adultos mayores con diabetes atendidos en el Hospital Tingo María.

**Tabla 15.** Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Apertura para la comunicación | Nivel de satisfacción | Total | X² | P (valor) |      |       |      |      |        |      |
|-------------------------------|-----------------------|-------|----|-----------|------|-------|------|------|--------|------|
|                               |                       |       |    |           | Alto | Medio | Bajo |      |        |      |
|                               |                       |       |    |           | fi   | %     | fi   | %    | fi     | %    |
| Bueno                         | 17                    | 16,0  | 7  | 6,6       | 0    | 0,0   | 24   | 22,6 |        |      |
| Regular                       | 16                    | 15,1  | 46 | 43,4      | 1    | 0,9   | 63   | 59,4 | 17,734 | 0,00 |
| Malo                          | 5                     | 4,7   | 13 | 12,3      | 1    | 0,9   | 19   | 17,9 |        |      |

Respecto a la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión apertura de la comunicación en los adultos mayores con diabetes; de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado arrojó un valor de  $X^2 = 17,734$  y un valor de  $p = 0,00$ , lo cual determina una asociación estadísticamente significativa, ya que el valor de  $p$  es menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, dándose así que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en su dimensión apertura para la comunicación de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María.

**Tabla 16.** Relación entre el nivel de satisfacción con el cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Disposición para la atencion | Nivel de satisfacción |      |       |      |      |     | Total |      | X²     | P (valor) |
|------------------------------|-----------------------|------|-------|------|------|-----|-------|------|--------|-----------|
|                              | Alto                  |      | Medio |      | Bajo |     |       |      |        |           |
|                              | fi                    | %    | fi    | %    | fi   | %   | fi    | %    |        |           |
| Bueno                        | 17                    | 16,0 | 19    | 17,9 | 0    | 0,0 | 36    | 34,0 |        |           |
| Regular                      | 8                     | 7,5  | 33    | 31,1 | 0    | 0,0 | 41    | 38,7 | 13,932 | 0,01      |
| Malo                         | 13                    | 12,3 | 14    | 13,2 | 2    | 1,9 | 29    | 27,4 |        |           |

De acuerdo a la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión disposición para la atención en los adultos mayores con diabetes; de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado arrojó un valor de  $X^2 = 13,932$  y un valor de  $p = 0,00$ , lo cual determina una asociación estadísticamente significativa, ya que el valor de  $p$  es menor al nivel de significancia de 0,01. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, siendo así que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en su dimensión disposición para la atención en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María.

**Tabla 17.** Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión empatía que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Empatía | Nivel de satisfacción |      |       |      |      |     | Total |      | X²     | P<br>(valor) |
|---------|-----------------------|------|-------|------|------|-----|-------|------|--------|--------------|
|         | Alto                  |      | Medio |      | Bajo |     |       |      |        |              |
|         | fi                    | %    | fi    | %    | fi   | %   | fi    | %    |        |              |
| Bueno   | 20                    | 18,9 | 13    | 12,3 | 0    | 0,0 | 33    | 31,1 |        |              |
| Regular | 9                     | 8,5  | 38    | 35,8 | 0    | 0,0 | 47    | 44,3 | 20,931 | 0,00         |
| Malo    | 9                     | 8,5  | 15    | 14,2 | 2    | 1,9 | 26    | 24,5 |        |              |

Según la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía en los adultos mayores con diabetes; de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado arrojó un valor de  $X^2 = 20,931$  y un valor de  $p = 0,00$ , lo cual determina una asociación estadísticamente significativa, debido a que el valor de  $p$  es menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, siendo así que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en su dimensión empatía en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María.

**Tabla 18.** Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Apoyo físico | Nivel de satisfacción |      |       |      |      |     | Total |      | X²     | P<br>(valor) |
|--------------|-----------------------|------|-------|------|------|-----|-------|------|--------|--------------|
|              | Alto                  |      | Medio |      | Bajo |     |       |      |        |              |
|              | fi                    | %    | fi    | %    | fi   | %   | fi    | %    |        |              |
| Bueno        | 20                    | 18,9 | 23    | 21,7 | 0    | 0,0 | 43    | 40,6 |        |              |
| Regular      | 14                    | 13,2 | 33    | 31,1 | 1    | 0,9 | 48    | 45,3 | 21,579 | 0,00         |
| Malo         | 4                     | 3,8  | 10    | 9,4  | 1    | 0,9 | 15    | 14,2 |        |              |

Y en la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión apoyo físico en los adultos mayores con diabetes; de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado arrojó un valor de  $X^2 = 21,579$  y un valor de  $p = 0,00$ , lo cual determina una asociación estadísticamente significativa, debido a que el valor de  $p$  es menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, siendo así que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en su dimensión apoyo físico en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María.

**Tabla 19.** Relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Apoyo emocional | Nivel de satisfacción |      |       |      |      |     | Total |      | X²     | P<br>(valor) |
|-----------------|-----------------------|------|-------|------|------|-----|-------|------|--------|--------------|
|                 | Alto                  |      | Medio |      | Bajo |     |       |      |        |              |
|                 | fi                    | %    | fi    | %    | fi   | %   | fi    | %    |        |              |
| Bueno           | 20                    | 18,9 | 16    | 15,1 | 0    | 0,0 | 36    | 34,0 |        |              |
| Regular         | 12                    | 11,3 | 41    | 38,7 | 0    | 0,0 | 53    | 50,0 | 20,963 | 0,00         |
| Malo            | 6                     | 5,7  | 9     | 8,5  | 2    | 1,9 | 17    | 16,0 |        |              |

Y en la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión apoyo emocional en los adultos mayores con diabetes; de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrado arrojó un valor de  $X^2 = 20,963$  y un valor de  $p = 0,00$ , lo cual determina una asociación estadísticamente significativa, debido a que el valor de  $p$  es menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, siendo así que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en su dimensión apoyo emocional en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María.

**Tabla 20.** Prueba de hipótesis de la comparación de frecuencia sobre el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025

| Nivel de satisfacción | fi  | %    | Frecuencia esperada | Prueba Chi Cuadrado (X <sup>2</sup> ) | Significancia p valor |
|-----------------------|-----|------|---------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| Alto                  | 38  | 35,8 | 35,3                | 58,264                                | 0,00                  |
| Medio                 | 66  | 62,3 | 35,3                |                                       |                       |
| Bajo                  | 2   | 1,9  | 35,3                |                                       |                       |
| Total                 | 106 | 100  |                     |                                       |                       |

Al comparar inferencialmente las frecuencias del nivel de satisfacción en los adultos mayores, de acuerdo a la comprobación de hipótesis a través del Chi Cuadrado para una sola muestra obtuvieron un  $X^2 = 58,264$  con un valor de significancia  $p = 0,000$  que demostró el predominio estadístico de una frecuencia sobre otra, aceptándose la hipótesis del investigador y estableciendo que existió un nivel medio de satisfacción con un 62,3%.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION DE RESULTADOS**

#### **5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En un primer momento; se evidenció que existe una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos ( $X^2 = 108,725$ ;  $p = 0,00$ ). Resultados que se relacionan con el de Arteaga et al <sup>(17)</sup>, se concluyó que existe una correlación positiva alta ( $r = 0.944$ ) entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente, indicando que cuando las prácticas de cuidado son más humanizadas, los niveles de satisfacción aumentan proporcionalmente. Este hallazgo refuerza lo evidenciado en la presente investigación, donde el 29,2% de los encuestados reportaron una percepción buena del cuidado y altos niveles de satisfacción, y el 68,9% lo consideraron regular.

Asimismo, el estudio de Cárdenas <sup>(21)</sup>, realizado también en el Hospital Tingo María, reportó que un 78,5% de los usuarios percibieron un cuidado humanizado adecuado, y un 62,4% se sintieron medianamente satisfechos, encontrando una relación significativa entre ambas variables ( $p = 0.00$ ). Este resultado se asemeja al hallado en la presente tesis, lo cual puede atribuirse a similitudes en la cultura organizacional y prácticas del personal de salud en el mismo entorno hospitalario.

Por lo contrario, el estudio de Cortez <sup>(15)</sup> reportó que solo un 28% de los pacientes indicaron recibir siempre un cuidado humanizado, y que un porcentaje considerable manifestó que los cuidados no estaban siempre orientados a sus necesidades. Además, se identificaron aspectos negativos en la comunicación y en la atención a necesidades sociales y espirituales, esto contradice parcialmente los resultados del presente estudio, donde no se reportaron niveles bajos de satisfacción en los grupos que recibieron cuidado

bueno o regular, y únicamente se observaron niveles bajos de satisfacción (1,9%) en quienes reportaron un cuidado malo.

En un segundo momento, se halló que existen relaciones estadísticamente significativas entre diversas características sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus, todos los análisis de chi cuadrado mostraron un valor de  $p \leq 0,05$ , lo que respalda la hipótesis del investigador sobre la existencia de una asociación significativa entre las variables mencionadas. Este resultado es congruente con los asemejan a los obtenidos por Rodríguez et al <sup>(14)</sup> en su estudio, los autores identificaron que variables como edad, sexo, estado civil y ocupación influyen significativamente en la percepción de la calidad y la satisfacción con los servicios de salud.

De manera similar, Moreta et al <sup>(16)</sup> en su estudio concluyeron que los factores como la procedencia, el tipo de ocupación y la religión se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario adulto mayor. Específicamente, encontraron que las personas provenientes del ámbito urbano y con ocupaciones independientes manifestaban una mayor satisfacción debido a un mejor acceso y continuidad en la atención, aspecto que también se refleja en este estudio, donde los adultos mayores urbanos y con trabajos independientes reportaron altos niveles de satisfacción.

No obstante, los resultados se contradicen con lo reportado por Cárdenas <sup>(21)</sup> quien concluyó que las características sociodemográficas no influyen significativamente en la satisfacción de los adultos mayores con enfermedades crónicas, argumentando que la calidad percibida depende más de factores estructurales del establecimiento de salud y del acceso a medicamentos que de variables personales o sociales. Esto difiere de lo encontrado en el presente estudio, donde sí se identificó una relación significativa entre casi todas las variables sociodemográficas analizadas y el nivel de satisfacción.

En tercer momento se evidencian una relación significativa entre el nivel de satisfacción y las cualidades del hacer del enfermero en los adultos

mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María. Esta relación estadísticamente significativa ( $X^2 = 56,514$ ;  $p = 0,00$ ) indica que cuanto mejores son las cualidades profesionales y humanas del personal de enfermería, mayor es el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores. Este hallazgo se asemeja al estudio desarrollado por Arteaga et al <sup>(17)</sup>, quienes demostraron que los adultos mayores valoraron especialmente aquellas interacciones donde el cuidado se brindaba con paciencia y dignidad, lo cual coincide plenamente con el alto nivel de satisfacción reportado en esta investigación cuando las cualidades del hacer del enfermero fueron calificadas como buenas.

Asimismo, Izquierdo <sup>(19)</sup> en su investigación realizada en hospitales públicos de Ecuador, encontró que los adultos mayores con enfermedades crónicas manifestaban mayor satisfacción cuando el cuidado de enfermería era personalizado, diligente y respetuoso, en su estudio, el 75% de los adultos mayores consideró que el trato humano y la actitud del personal eran determinantes para confiar en el sistema de salud, esto guarda coherencia con los resultados actuales, donde el 72,6% de los encuestados percibieron cualidades buenas en el actuar del personal de enfermería, y a su vez reportaron niveles altos y medios de satisfacción.

Sin embargo, estos resultados no se asemejan con lo reportado por Pio <sup>(22)</sup>, quien, en un estudio realizado en un centro de atención primaria en Lima, concluyó que la satisfacción del adulto mayor no se vinculaba significativamente con las cualidades del personal de enfermería, sino más bien con factores como la infraestructura del establecimiento, los tiempos de espera y la disponibilidad de insumos, esta diferencia podría explicarse por las condiciones contextuales distintas entre un hospital y un centro de salud de primer nivel.

En un cuarto momento; los resultados obtenidos mostraron una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus y el cuidado humanizado en la dimensión apertura para la comunicación por parte del personal de enfermería ( $X^2 = 17,734$ ;  $p = 0,00$ ). Esto evidencia que una comunicación efectiva entre

enfermero(a) y paciente influye positivamente en la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo coincide con el estudio de Rodríguez et al <sup>(14)</sup>, quienes identificaron que la empatía, la escucha activa y la disponibilidad del personal de salud para comunicarse con los pacientes crónicos fueron determinantes para generar confianza y satisfacción en la atención recibida. Del mismo modo, Cárdenas <sup>(21)</sup> concluyó que la calidad de la comunicación entre el profesional de enfermería y el adulto mayor favorece la comprensión del tratamiento y mejora el vínculo terapéutico, impactando directamente en la percepción de un cuidado humanizado y satisfactorio.

Sin embargo, estos resultados difieren de lo reportado por Izquierdo <sup>(19)</sup>, quien encontró que, a pesar de existir protocolos de comunicación establecidos en el servicio de atención a pacientes diabéticos, los adultos mayores no percibían una apertura suficiente por parte del personal, señalando barreras como el poco tiempo destinado a sus consultas o la falta de una comunicación adaptada a sus capacidades cognitivas y emocionales. Esto generaba una sensación de indiferencia y baja satisfacción en algunos usuarios.

En quinto momento, indican que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus y el cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención por parte del personal de enfermería ( $X^2 = 13,932$ ;  $p = 0,00$ ). Este hallazgo concuerda con lo señalado por Moreta et al <sup>(16)</sup>, quienes afirman que una actitud atenta y dispuesta por parte del personal de salud permite que los adultos mayores se sientan valorados y respetados, mejorando así su experiencia durante la atención. Asimismo, Alfaro et al <sup>(20)</sup> reportaron que los pacientes que perciben mayor disposición por parte del personal enfermero como prontitud en la respuesta, amabilidad y acompañamiento constante manifiestan niveles más altos de satisfacción con los servicios recibidos.

Por otro lado, estos resultados difieren del estudio de Pio <sup>(22)</sup>, quien identificó que la disposición para la atención no siempre se relacionaba con la satisfacción de los usuarios adultos mayores, ya que, en algunos contextos, factores como el tiempo de espera prolongado, la alta demanda de pacientes

y la sobrecarga laboral del personal generaban una atención impersonal, afectando la percepción de calidad a pesar de que existiera disposición subjetiva por parte del enfermero.

En un sexto momento, muestran una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes y el cuidado humanizado en la dimensión empatía ( $X^2 = 20,931$ ;  $p = 0,00$ ). Esto evidencia que cuando el personal de enfermería demuestra sensibilidad, comprensión emocional y atención personalizada, los pacientes perciben mayor satisfacción con la atención recibida.

Este resultado coincide con lo reportado por Rodríguez et al <sup>(14)</sup>, quienes sostienen que la empatía del profesional de salud mejora la conexión emocional con los pacientes, especialmente en adultos mayores, generando confianza, bienestar psicológico y satisfacción con el servicio. De igual manera, Arteaga et al <sup>(17)</sup> concluyeron que la empatía es una de las dimensiones fundamentales del cuidado humanizado, y que su presencia en la atención diaria contribuye significativamente a una experiencia positiva del usuario, sobre todo en aquellos con enfermedades crónicas como la diabetes mellitus.

Sin embargo, estos resultados contrastan con el estudio realizado por Cárdenas <sup>(21)</sup>, quien halló que la empatía no tuvo un impacto significativo en la satisfacción de los pacientes mayores, en contextos donde existen limitaciones estructurales o alta carga asistencial, los usuarios priorizan otros factores como la rapidez del servicio o la disponibilidad de medicamentos por encima de la calidad del trato interpersonal.

En un séptimo momento, se encontró que existe una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico en adultos mayores con diabetes mellitus ( $X^2 = 21,579$ ;  $p = 0,00$ ), esto indica que los adultos mayores valoran significativamente el acompañamiento físico que brinda el personal de enfermería, especialmente en actividades básicas como movilización, asistencia en la higiene y ayuda durante procedimientos.

Este resultado coincide con el estudio de Alfaro et al <sup>(20)</sup>, quienes demostraron que el apoyo físico proporcionado por el personal de salud es un factor determinante en la percepción positiva del cuidado, especialmente en poblaciones vulnerables como los adultos mayores con enfermedades crónicas. Asimismo, Moreta et al, <sup>(16)</sup> encontraron que el soporte físico durante la atención no solo garantiza seguridad y confort, sino que también fortalece el vínculo entre el paciente y el profesional, aumentando significativamente su nivel de satisfacción.

Por lo contrario, Cortez <sup>(15)</sup> reportó que el apoyo físico no tuvo una correlación significativa con la satisfacción del paciente, según su estudio, esto se debía a que los usuarios percibían el apoyo físico como una obligación técnica del profesional de enfermería más que como un gesto de cuidado humanizado, por lo que no impactaba de manera determinante en su percepción del servicio recibido.

En octavo momento, se evidenció una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional en adultos mayores con diabetes mellitus ( $X^2 = 20,963$ ;  $p = 0,00$ ). Esto sugiere que cuando el personal de enfermería brinda contención emocional, escucha activa, comprensión y acompañamiento afectivo, los adultos mayores se sienten más satisfechos con la atención recibida.

Este resultado coincide con el estudio de Cárdenas <sup>(21)</sup>, quien encontró que el apoyo emocional es uno de los pilares del cuidado humanizado que más valoran los adultos mayores, ya que les ayuda a afrontar el miedo, la incertidumbre y la ansiedad propias de la enfermedad crónica. Asimismo, Rodríguez et al <sup>(14)</sup> destacan que la empatía y el respaldo emocional fortalecen la confianza en el personal de salud, lo cual mejora la percepción del cuidado recibido y favorece una mayor adherencia al tratamiento.

Por el contrario, Izquierdo <sup>(19)</sup> sostiene que, aunque el apoyo emocional es importante, no siempre es determinante en la satisfacción del paciente, ya

que muchos adultos mayores priorizan la eficacia del tratamiento y la atención médica oportuna sobre aspectos afectivos o relacionales.

Y, por último, se observó que la mayoría de los adultos mayores con diabetes mellitus presentaron un nivel medio de satisfacción (62,3%), la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2 = 58,264$ ;  $p = 0,000$ ) confirmó que esta frecuencia es estadísticamente significativa respecto a las demás, por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

Este resultado coincide con el estudio de Alfaro et al, <sup>(20)</sup>, quienes identificaron que los adultos mayores suelen expresar una satisfacción intermedia debido a que, aunque valoran el esfuerzo del personal de salud, también reconocen deficiencias en aspectos como el tiempo de atención, la comunicación o el seguimiento continuo. Del mismo modo, Coronado <sup>(18)</sup> halló que la satisfacción media refleja una percepción ambivalente: los pacientes sienten que son tratados con respeto, pero aún existen brechas en la atención humanizada que limitan una satisfacción plena.

Por otro lado, este hallazgo contrasta con los resultados de Moreta et al. <sup>(16)</sup>, quienes reportaron que la mayoría de adultos mayores con enfermedades crónicas presentaban un nivel alto de satisfacción, asociado a un trato cálido, empático y constante por parte del personal de enfermería, así como a una atención centrada en sus necesidades biopsicosociales.

## CONCLUSIONES

Existe una relación significativa entre el cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María, dado que la prueba chi cuadrado mostró un valor de  $X^2=108,725$  con  $p=0,00$ . Esto indica que un mejor cuidado humanizado se asocia a un mayor nivel de satisfacción.

Las características sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, ocupación, procedencia, religión, tiempo de enfermedad, tipo de diabetes, frecuencia de controles, calidad de atención y actitud del personal, entre otras) tienen una relación significativa con el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus. Todos los ítems presentaron valores  $p \leq 0,05$ , indicando que estas variables influyen en la satisfacción.

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y las cualidades del hacer del enfermero en los adultos mayores con diabetes. La prueba chi cuadrado ( $X^2=56,514$ ;  $p=0,00$ ) confirma que mejores cualidades en la atención de enfermería se asocian a una mayor satisfacción.

Se encontró una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión apertura para la comunicación entre enfermero y paciente ( $X^2=17,734$ ;  $p=0,00$ ). Una comunicación abierta y efectiva contribuye a incrementar la satisfacción en los adultos mayores con diabetes.

La disposición para la atención del personal de salud tiene una relación significativa con el nivel de satisfacción ( $X^2=13,932$ ;  $p=0,01$ ). Una mejor disposición en la atención se asocia a mayor satisfacción en los pacientes.

La dimensión empatía en el cuidado humanizado presenta una relación significativa con el nivel de satisfacción ( $X^2=20,931$ ;  $p=0,00$ ). Un cuidado empático favorece la percepción positiva y satisfacción de los adultos mayores con diabetes.

El apoyo físico proporcionado a los adultos mayores con diabetes está significativamente relacionado con el nivel de satisfacción ( $X^2=21,579$ ;

$p=0,00$ ). Un adecuado apoyo físico contribuye a mejorar la satisfacción del paciente.

Existe una relación significativa entre el apoyo emocional brindado y el nivel de satisfacción ( $X^2=20,963$ ;  $p=0,00$ ). Un mayor apoyo emocional está asociado a un mayor nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus.

Al realizar la prueba de hipótesis mediante Chi Cuadrado para comparar las frecuencias del nivel de satisfacción en adultos mayores con diabetes mellitus, se encontró un valor estadísticamente significativo ( $X^2 = 58,264$ ;  $p = 0,000$ ). Esto indica que las frecuencias observadas difieren significativamente de las esperadas, confirmando que predomina un nivel medio de satisfacción con un 62,3%.

## **RECOMENDACIONES**

### **➤ PARA LOS DIRECTIVOS DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA**

Fortalecer la capacitación en cuidado humanizado para todo el personal de salud, promoviendo una atención más empática y centrada en las necesidades de los adultos mayores con diabetes mellitus.

Implementar programas de mejora continua basados en la satisfacción del paciente, con seguimiento periódico para evaluar y ajustar las estrategias que incrementen la calidad del servicio.

Aumentar la inversión en infraestructura y recursos que faciliten el acceso y la comodidad de los adultos mayores durante sus consultas y tratamientos, garantizando un ambiente hospitalario amigable y seguro.

### **➤ PARA LA COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA**

Promover talleres y capacitaciones continuas para el personal de enfermería sobre cuidado humanizado y manejo integral de pacientes diabéticos adultos mayores.

Establecer protocolos de comunicación efectiva con los pacientes para identificar sus necesidades emocionales y mejorar la adherencia al tratamiento.

Implementar un sistema de retroalimentación constante donde los pacientes puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre la atención recibida, permitiendo ajustes oportunos en la práctica clínica.

### **➤ PARA LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS**

Mantener un seguimiento riguroso de sus controles médicos y tratamiento farmacológico, asistiendo a todas las citas programadas y comunicando cualquier síntoma o duda al equipo de salud.

Adoptar hábitos saludables como una alimentación balanceada, actividad física moderada y evitar el consumo de sustancias nocivas para mejorar su calidad de vida.

Participar activamente en programas educativos y grupos de apoyo, que les permitan compartir experiencias, resolver dudas y fortalecer su autocuidado y bienestar emocional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Guerrero R, Meneses ME, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev enferm Herediana. [Internet] 2016; [Consultado 05 de mayo del 2025]. 9 (2): 133 – 142. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017/2967#:~:text=El%20cuidado%20humanizado%20basado%20en,%2C%20emotivo%2C%20social%20y%20espiritual>
2. Reaño N, Campos M. Cuidado enfermero desde la percepción de la persona hospitalizada en el servicio de cardiología. [Internet] Chiclayo: Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo; 2014. [Consultado 05 de mayo del 2025]. disponible en: [http://54.165.197.99/jspui/bitstream/123456789/270/1/TL\\_Rea%C3%B1oVasquezNuria\\_CamposFigueroaMarcia.pdf](http://54.165.197.99/jspui/bitstream/123456789/270/1/TL_Rea%C3%B1oVasquezNuria_CamposFigueroaMarcia.pdf)
3. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Rev. Acta Paul Enferm [internet]. 2007 [Consultado 05 de mayo del 2025]; 20 (4): 499 – 503. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18.pdf>
4. Organización panamericana de la salud [Internet] Washington: OPS; c2024. [Consultado 05 de mayo del 2025] disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/diabetes#:~:text=Aproximadamente%2062%20millones%20de%20personas,a%20la%20diabetes%20cada%20a%C3%B1o>.
5. Castelo WP, García SV, Viñan JB.. Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo-Ecuador. Rev. Arch Méd Camagüey [Internet] 2020 [Consultado 05 de mayo del 2025]; 24 (6). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v24n6/1025-0255-amc-24-06-e7169.pdf>

6. Fernández C, et al. Autoeficacia y satisfacción de los usuarios con diabetes tipo 2 de un centro de salud chileno. RevCuid [Internet]. 2020 [Consultado 05 de mayo del 2025]; 11 (2). Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732020000200301&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732020000200301&lng=en).
7. Vásquez G y Alcántara L. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. ACC CIETNA [Internet] 2019 [Consultado 06 de mayo del 2025]; 6 (2): 68 – 82. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258/687>
8. Zapata D y Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. Investigación e Innovación, [Internet] 2019 [Consultado 06 de mayo del 2025]; 1 (2): 163 – 171. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234/1411>
9. Valentín L. Percepción del cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina hospital Tingo María 2019. [Internet] Tingo María: Universidad de Huánuco; 2019. [Consultado 06 de mayo del 2025] Disponible en: [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3309/Valent%  
c3%adn%20Vicente%2c%20Leman%20Emerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3309/Valent%c3%adn%20Vicente%2c%20Leman%20Emerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Leiton ZE, Cienfuegos MDR, Deza MDC, Fajardo E, Villanueva ME, González AL. Impacto emocional en el camino de aprender a vivir con la diabetes. Rev. Salud Uninorte [Internet] 2018 [Consultado 07 de mayo del 2025]; 34 (3): 696 – 704. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81759607017/html/>
11. Organización Mundial de la Salud [Internet] Ginebra: WHO; c2024. [Consultado 07 de mayo del 2025] disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases>

12. Ariza C. Soluciones de humanización en salud en la práctica diaria. Rev. Enferm. univ [Internet]. 2012 [Consultado 07 de mayo del 2025]; 9 (1): 41-51. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100006&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100006&lng=es).
13. Ministerio de la protección Social República de Colombia. Herramientas para promover la estrategia de la seguridad del paciente en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. [Consultado 08 de mayo del 2025] disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Herramientas%20para%20la%20Seguridad%20del%20Paciente.pdf>
14. Rodríguez D, Lara A, Molina J, Herrera R, Zurbarán J, Maury M. Atención de enfermería en el paciente con diabetes mellitus desde la práctica de autocuidado. Rev. Unillanos. [Internet] 2023 [Consultado 08 de mayo del 2025]; 5 (1): e-885.. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/885/1010>
15. Cortez C. Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Rev. Hallazgos. [Internet] 2022 [Consultado 08 de mayo del 2025]; 7 (2): 176 – 188. Disponible en: <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/575/537>
16. Moreta S, Mullo D. Cuidado transpersonal de enfermería al adulto mayor con enfermedades crónicas [Internet]. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2021. [Consultado 09 de mayo del 2025] Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8306/1/5.-TESIS%20Silvia%20Marlene%20Moreta%20Potos%C3%AD%20Dayana%20Fernanda%20Mullo%20Casnanzuela-ENF.pdf>
17. Arteaga F, Zavaleta H. Cuidado humanizado y satisfacción del paciente del servicio de hospitalización de una institución de salud pública La Esperanza 2023 [Internet]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2023. [Consultado 09 de mayo del 2025] Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133176/Arteaga\\_CF-Zavaleta\\_MHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133176/Arteaga_CF-Zavaleta_MHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

18. Coronado M. Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el puesto de salud Villa del Mar, Trujillo, 2023 [Internet]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2023. [Consultado 09 de mayo del 2025] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125296/Coronado\\_CMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125296/Coronado_CMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Izquierdo. J. Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo [Internet]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [Consultado 09 de mayo del 2025] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82175/Izquierdo\\_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82175/Izquierdo_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Alfaro F, Cárdenas M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca, 2021 [Internet]. Huancayo: Universidad Continental; 2021. [Consultado 09 de mayo del 2025] Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12476/2/IV\\_FCS\\_504\\_TE\\_Alfaro\\_Cardenas\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12476/2/IV_FCS_504_TE_Alfaro_Cardenas_2022.pdf)
21. Cárdenas J. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021 [Internet]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2021. [Consultado 09 de mayo del 2025] Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4295/Cardenas%20Del%20Castillo%2c%20Jully%20Jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Pio C. Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano–Huánuco 2021. [Internet] Huánuco: Universidad de

Huánuco; 2021. [Consultado 10 de mayo del 2025] disponible en:  
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/214>

23. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Ciencia y Enfermería* [Internet]. 2011; [Consultado 10 de mayo del 2025]. 17 (3): 11-22. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
24. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev Cubana Enfermer* [Internet] 2015 [Consultado 10 de mayo del 2025]; 31 (3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es)
25. Aristizabal GP, Blanco DM, Sanchez A, El modelo de promoción de la salud de Nola Pender. Una reflexión en torno a su comprensión. *Rev. Eneo*. [Internet]. 2011 [Consultado 11 de mayo del 2025]. 8(8): 16-23 disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/248#:~:text=El%20Modelo%20de%20Promoci%C3%B3n%20de%20la%20Salud%20propuesto%20por%20Nola,la%20generaci%C3%B3n%20de%20conductas%20saludables>
26. Herrera A, Machado P, Tierra V, Coro E, Remache K. El profesional de enfermería en la promoción de salud en el segundo nivel de atención. *Rev. Eug. Esp*. [Internet] 2022 [Consultado 11 de mayo del 2025]; 16 (1): 98-111. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572869632012/html/>
27. Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud* [Internet] 2007 [Consultado 11 de mayo del 2025]; 6 (13):139-168. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
28. González L, Velandia A, Flores V. Humanización del cuidado de enfermería. De la formación a la práctica clínica. *Rev. CONAMED*

- [internet]. 2009; [Consultado 11 de mayo del 2025]. 14 (1): 40 - 43.  
 Disponible en:  
[http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3633444\(42\)](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3633444(42))
29. Casimiro ZE. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un hospital público de Huánuco. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016. [Consultado 11 de mayo del 2025]. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/329>
30. Apolonia HS, Grijalba MDC. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. Rev. Invest. Salud [Internet]. 2023 [consultado 11 de mayo del 2025] ; 6(16): 93-103. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v6n16/a7-93-103.pdf>
31. Daza R, Torres A, Prieto G. Análisis crítico del cuidado de enfermería: Interacción, participación y afecto. Rev. Index Enferm [Internet] 2005 [consultado 12 de mayo del 2025] ; 14( 48-49 ): 18-22. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962005000100004&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962005000100004&lng=es)
32. Triana C. La empatía en la relación enfermera-paciente. Rev. av. enferm. [Internet]. 2017 [Consultado 12 de mayo del 2025]; 35 (2): 121 - 122. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002017000200121&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121&lng=en)
33. Muñoz A, Morales I, Bermejo JC, Galán JM. La Enfermería y los cuidados del sufrimiento espiritual. Índice Enferm [Internet]. 2014 [Consultado 12 de mayo del 2025]; 23 (3): 153 - 156. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962014000200008&lng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000200008&lng=es)
34. Raille M. Modelos y teorías de enfermería [Internet] 10ª Edición digital. España. Editorial S.L.U. 2023 [Consultado 12 de mayo del 2025]; 1 (1). Disponible en

<https://www.berri.es/pdf/MODELOS%20Y%20TEORIAS%20EN%20ENFERMERIA/9788413822990>

35. Alfaro E, Baraun M. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en los servicios de medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima. [Internet] Lima: Universidad Privada Arzobispo Loayza; 2015. [Consultado 13 de mayo del 2025] disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2670>
36. Bautista L, Parra E, Arias K, Parada K, Ascanio K, Villamarin M, et al. Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3° y 4° nivel de atención. Rev. cienc. ciudad. [Internet] 2015 [Consultado 13 de mayo del 2025]; 12 (1): 105 - 118. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5243988.pdf>
37. Gonzales J y Quintero D. Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de ginecoobstetricia de una institución de II y III nivel de atención. [Internet] Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009. [Consultado 13 de mayo del 2025]. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9730/tesis05-3.pdf?sequence=3>
38. Díaz M, Alcántara L, Aguilar D, Puertas E, Cano M. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. Rev. Enferm. glob. [Internet]. 2020 [consultado 14 de mayo del 2025] ; 19( 58 ): 640-672. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412020000200020&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000200020&lng=es).
39. Mena D, Gonzales VM, Cervera A, Salas A, Orts MI. Cuidados básicos de enfermería. [Internet] [Consultado 14 de mayo del 2025]. ISBN: 978-84-16356-30-0 Disponible en:

<https://rua.ua.es/server/api/core/bitstreams/0f8190a8-d5c4-4123-a915-02718f515198/content>

40. Pérez-Morente A, Campos-Escudero A, Sánchez-Ocón M, Hueso-Montoro C. Características sociodemográficas, indicadores de riesgo y atención sanitaria en relación a infecciones de transmisión sexual en población inmigrante de Granada. Rev. Esp. Salud Publica [Internet]. 2019 [Consultado 14 de mayo del 2025]; 93. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272019000100025&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272019000100025&lng=es)

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Muñoz D. Cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2026 [Consultado ]. Disponible en: <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO DEL ESTUDIO: "CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLTIUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA 2025"          |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                        |                                                     |                          |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|
| Problema general                                                                                                                                                 | Objetivo general                                                                                                                                                   | Hipótesis general                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Variables e indicadores                                |                                                     |                          |                    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Variables: Cuidado humanizado y nivel de satisfacción. |                                                     |                          |                    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dimensiones                                            | Indicadores                                         | Ítems                    | Escala de medición |
| ¿Cuál es la relación entre cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025? | Determinar la relación entre cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025. | <b>Ha:</b> Existe relación entre el cuidado humanizado casi siempre con el nivel de satisfacción, medio de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María.<br><b>Ho:</b> No existe relación entre el cuidado humanizado casi siempre con el nivel de satisfacción, medio de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María. | Nivel de satisfacción                                  | Cualidades del hacer del enfermero                  | Alta<br>Media<br>Baja    |                    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Apertura para la comunicación                          | De acuerdo a los ítems de los instrumentos a medir. | Bueno<br>Regular<br>Malo | Ordinal<br>Nominal |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Disposición para la atención                           |                                                     |                          |                    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Empatía                                                |                                                     |                          |                    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Apoyo físico                                           |                                                     |                          |                    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Apoyo emocional                                        |                                                     |                          |                    |

| Problemas específicos                                                                                               | Objetivos específicos                                                                                             | Hipótesis específicas                                                                                                                                                                   | VARIABLE DE CARACTERIZACION: Características sociodemográficas |               |                                          |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------|--------------------|
|                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         | Dimensiones                                                    | Indicadores   | Ítems                                    | Escala de medición |
| ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los adultos mayores con Diabetes Mellitus en el Hospital Tingo | Describir las características sociodemográficas de los adultos mayores con Diabetes Mellitus en el Hospital Tingo | <b>Ha<sub>1</sub>:</b> Existe relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María. | Sociodemográficas                                              | Edad          | Edad en años                             | De razón           |
|                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |                                                                | Género        | Masculino<br>Femenino                    | Nominal            |
|                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |                                                                | Estado civil. | Soltero<br>Casado<br>Viudo<br>Divorciado | Nominal            |
|                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |                                                                |               |                                          |                    |

|                      |                                                                                                                                                                                      |                              |                                                      |                    |       |                    |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------|-------|--------------------|
| María 2025?          | H <sub>01</sub> :No existe relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María. | Conviviente<br>Otros         |                                                      |                    |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Ocupación.                   | Dependiente<br>Independiente<br>Otros                | Nominal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Procedencia.                 | Urbano<br>Rural<br>Urbano marginal                   | Nominal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Religión.                    | Católica<br>Evangélica<br>Adventista<br>Otros        | Nominal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Tiempo de enfermedad         | De 5 años a mas<br>Menos de 5 años                   | Nominal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Tipo de diabetes que tiene   | Diabetes mellitus tipo 1<br>Diabetes mellitus tipo 2 | Nominal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Frecuencia                   | 3 meses<br>4 meses<br>6 meses                        | Ordinal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Atencion recibida            | Buena<br>Regular<br>Mala                             | Nominal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Actitud del personal         | Amable<br>Indiferente<br>Desatenta                   | Nominal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Tiempo de atención           | Si<br>No                                             | Nominal            |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      | Variables e indicadores      |                                                      |                    |       |                    |
| Problema general     | Objetivo general                                                                                                                                                                     | Hipótesis general            | Variable 1: Cuidado humanizado.                      |                    |       |                    |
|                      |                                                                                                                                                                                      |                              | Dimensiones                                          | Indicadores        | Ítems | Escala de medición |
| ¿Cuál es el nivel de | Identificar el nivel de                                                                                                                                                              | Hi2:Existe relación entre el | Cualidades del                                       | Presenta valores y | Bueno | Nominal            |

|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                                                                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| cuidado humanizado en la dimensión cualidades del hacer de enfermería que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025?                                    | nivel de cuidado humanizado en la dimensión cualidades del que hacer de enfermería que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.<br>Ho2: No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión cualidades del que hacer de enfermería y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.                                                                                                                                                                                                                                                    | hacer del enfermero           | principios Presentable<br>Busca la colaboración de usted en su cuidado.<br>Realiza sus procedimientos adecuadamente | Regular<br>Malo |
| ¿Cuál es el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025? | Identificar el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.<br>Hi3: Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.<br>Ho3: No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos | Apertura para la comunicación | Lenguaje comprensible<br>Carismática durante atención<br>Menciona su nombre                                         | Nominal         |

|                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                       |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                                                                                                                       | en el Hospital Tingo María 2025.                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                       |         |
| ¿Cuál es el nivel de cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025? | Describir el nivel de cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención que reciben los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025. | Hi4: Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.<br>Ho4: No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión disposición para la atención y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025. | Disponibilidad cuando lo necesita<br>Disposición Pendiente de sus necesidades<br>Explica el horario de trabajo para la atención                       | Nominal |
| ¿Cuál es el nivel de cuidado humanizado en la dimensión empatía en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025?                               | Evaluar el nivel de cuidado humanizado en la dimensión empatía en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025.                                 | Hi5: Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.<br>Ho5: No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el                                                                      | Trato adecuado<br>Respeto sus opiniones<br>Respeto sus derechos<br>Respeto sus creencias<br>Motiva a que se exprese libremente sobre sus necesidades. | Nominal |

| Hospital Tingo María 2025.                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ¿Cuál es el nivel deConocer el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025?      | <p><b>H<sub>16</sub>:</b>Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.</p> <p><b>H<sub>06</sub>:</b>No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo físico y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.</p>       | <p>Apoyo físico</p> <p>Apoyo en levantarse<br/>Apoyo al ir al baño<br/>Apoyo al caminar<br/>Apoyo en la movilización</p>                                    | Nominal |
| ¿Cuál es el nivel deDescribir el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025? | <p><b>H<sub>17</sub>:</b>Existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025.</p> <p><b>H<sub>07</sub>:</b>No existe relación entre el nivel de cuidado humanizado en la dimensión apoyo emocional y el nivel de satisfacción en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.</p> | <p>Apoyo emocional</p> <p>Brindan ánimos para ayudarles<br/>Apoyo cuando necesita consuelo.<br/>Hablan con usted.<br/>Apoyo emocional a los familiares.</p> | Nominal |

| Problemas<br>específicos                                                                                                  | Objetivos específicos                                                                                                                                                                                                   | Hipótesis específicas                                                                                                                                                                                                                                                                                          | VARIABLE 2:<br>Satisfacción                                 |                                                                  |                                              |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dimensiones                                                 | Indicadores                                                      | Ítems                                        | Escala de medición         |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025? | Valorar el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.                                                                                                | <p><b>H<sub>1g</sub>:</b> El nivel de satisfacción es medio en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.</p> <p><b>H<sub>0g</sub>:</b> El nivel de satisfacción es bajo en los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María 2025.</p> | Nivel de satisfacción                                       | Ambientes adecuados<br>Atencion adecuada<br>Información adecuada | Alta<br>Media<br>Baja                        | Ordinal                    |
| Tipo de estudio                                                                                                           | Población y muestra                                                                                                                                                                                                     | Técnicas e instrumentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Aspectos éticos                                             | Estadística descriptiva e inferenciales                          |                                              |                            |
| Observacional, Transversal, Prospectivo, analítico                                                                        | La población estará constituida por los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María que son un total de xx .<br>Muestra<br>xx adultos mayores según el cálculo del tamaño de la muestra. | Técnica: Encuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Beneficencia<br>No maleficencia<br>La justicia La autonomía | Estadísticos descriptivos e inferenciales                        | Frecuencias, porcentajes<br>Tablas y figuras | Estadístico SPSS 25, Excel |
| Instrumento: cuestionario                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |                                                                  |                                              |                            |
| Nivel del estudio                                                                                                         | Relacional                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |                                                                  |                                              |                            |
| Diseño del estudio                                                                                                        | Relacional                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |                                                                  |                                              |                            |



Código: .....

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

#### CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA:

##### Título:

“Cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2024”

Esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

Lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con “x” o encerrando en un círculo una sola alternativa o completando con palabras en las líneas punteadas.

**Gracias por su colaboración**

#### I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.? .....
2. ¿Cuál es su sexo?
  - a) Masculino ( )
  - b) Femenino ( )
3. ¿Cuál es su estado civil?
  - a) Soltero ( )
  - b) Casado ( )
  - c) Viudo ( )
  - d) Divorciado ( )
  - e) Conviviente ( )
  - f) Otros ( )
4. ¿Cuál es su ocupación?
  - a) Dependiente ( )
  - b) Independiente ( )
  - c) Otros ( )
5. ¿Cuál es su procedencia?
  - a) Urbana ( )
  - b) Rural ( )
  - c) Urbano marginal ( )
6. ¿Cuál es su religión?
  - a) Católica
  - b) Evangélica

- c) Adventista
  - d) Otros
- 7.** ¿Cuál es el tiempo de enfermedad?
- a) De 5 años a mas
  - b) Menos de 5 años
- 8.** ¿Cuál es el tipo de diabetes que tiene?
- a) Diabetes mellitus tipo 1
  - b) Diabetes mellitus tipo 2
- 9.** ¿Con que frecuencia asiste a sus controles de diabetes?
- a) 3 meses
  - b) 4 meses
  - c) 6 meses
- 10.** ¿Cómo fue la atencion recibida en el servicio de enfermedades no transmisibles?
- a) Buena
  - b) Regular
  - c) Mala
- 11.** ¿Cuál fue la actitud del personal de salud durante su atencion en el control de su diabetes?
- a) Amable
  - b) Indiferente
  - c) desatenta
- 12.** ¿Para usted el tiempo que duro su atencion fue el adecuado?
- a) Si
  - b) No

## Cuestionario del cuidado humanizado de los adultos mayores con diabetes mellitus.

Sr(a). lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque con una (x) según su criterio en cada una de las alternativas

| N°                                        | Ítems                                                                                         | Siempre | A veces | Nunca |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| <b>CUALIDADES DEL HACER DEL ENFERMERO</b> |                                                                                               |         |         |       |
| 1.                                        | El personal de enfermería presenta valores y principios al momento de realizarle la atención. |         |         |       |
| 2.                                        | El personal de enfermería luce bien presentable.                                              |         |         |       |
| 3.                                        | El personal de enfermería busca la colaboración de usted en su cuidado.                       |         |         |       |
| 4.                                        | El personal de enfermería realiza sus procedimientos adecuadamente.                           |         |         |       |
| <b>APERTURA PARA LA COMUNICACIÓN</b>      |                                                                                               |         |         |       |
| 5.                                        | El personal de enfermería tiene un lenguaje comprensible con el paciente                      |         |         |       |
| 6.                                        | El personal de enfermería es carismático durante la atención                                  |         |         |       |
| 7.                                        | El personal de enfermería lo llama por su nombre                                              |         |         |       |
| <b>DISPOSICION PARA LA ATENCION</b>       |                                                                                               |         |         |       |
| 8.                                        | El personal de enfermería esta disponible cada vez que lo necesita                            |         |         |       |
| 9.                                        | El personal de enfermería esta pendiente de sus necesidades                                   |         |         |       |
| 10.                                       | El personal de enfermería explica el horario de trabajo                                       |         |         |       |
| <b>EMPATIA</b>                            |                                                                                               |         |         |       |
| 11.                                       | Durante la atención el personal de enfermería le trata adecuadamente                          |         |         |       |
| 12.                                       | El personal de enfermería respeta sus opiniones                                               |         |         |       |
| 13.                                       | El personal de enfermería respeta sus derechos                                                |         |         |       |
| 14.                                       | El personal de enfermería respeta sus creencias                                               |         |         |       |

|                        |                                                                                    |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 15.                    | El personal de enfermería motiva a que se exprese libremente sobre sus necesidades |  |  |  |
| <b>APOYO FISICO</b>    |                                                                                    |  |  |  |
| 16.                    | El personal de enfermería lo apoya al levantarse                                   |  |  |  |
| 17.                    | El personal de enfermería le brinda apoyo para ir al baño                          |  |  |  |
| 18.                    | El personal de enfermería le da apoyo al caminar                                   |  |  |  |
| 19.                    | El personal de enfermería le brinda apoyo en la movilización                       |  |  |  |
| <b>APOYO EMOCIONAL</b> |                                                                                    |  |  |  |
| 20.                    | El personal de enfermería les brinda ánimos para ayudarles                         |  |  |  |
| 21.                    | El personal de enfermería le da apoyo cuando necesita consuelo                     |  |  |  |
| 22.                    | El personal de enfermería habla con usted cuando lo necesita                       |  |  |  |
| 23.                    | El personal de enfermería brinda apoyo emocional a los familiares                  |  |  |  |

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN  
EL HOSPITAL TINGO MARÍA.**

Sr(a). lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque con una (x) según su criterio en cada una de las alternativas

| Ítems                                                                                                | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1. El ambiente durante la atención es silencioso.                                                    |         |              |               |            |       |
| 2. Existe comodidad en el servicio de atención                                                       |         |              |               |            |       |
| 3. El ambiente donde le atienden es limpio                                                           |         |              |               |            |       |
| 4. El ambiente donde le atienden es ordenado                                                         |         |              |               |            |       |
| 5. La iluminación del ambiente es el adecuado                                                        |         |              |               |            |       |
| 6. La atención que recibió es detallada explicada adecuadamente.                                     |         |              |               |            |       |
| 7. El personal de salud explica los tratamientos a realizar.                                         |         |              |               |            |       |
| 8. Usted percibe de manera adecuada la ayuda brindada por el personal de salud.                      |         |              |               |            |       |
| 9. La atención brindada por el personal de salud es accesible para usted.                            |         |              |               |            |       |
| 10. Está satisfecho con la orientación brindada sobre su enfermedad.                                 |         |              |               |            |       |
| 11. El personal de salud le brinda la información clara y concisa acerca de su tratamiento.          |         |              |               |            |       |
| 12. Considera que el personal de salud fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted. |         |              |               |            |       |

|                                                                                          |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>13.</b> El personal de salud ha escuchado su problema atentamente.                    |  |  |  |  |  |
| <b>14.</b> El personal de salud brindo información clara y concisa a sus familiares.     |  |  |  |  |  |
| <b>15.</b> Esta satisfecho con el tiempo que le brindo el enfermero para la información, |  |  |  |  |  |

## **ANEXO 3**

### **INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN**

#### **CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA:**

**Título:**

“Cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025”

Esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

Lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con “x” o encerrando en un círculo una sola alternativa o completando con palabras en las líneas punteadas.

**Gracias por su colaboración**

#### **I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS:**

1. ¿Cuántos años tiene Ud.? .....
2. ¿Cuál es su sexo?
  - a) Masculino ( )
  - b) Femenino ( )
3. ¿Cuál es su estado civil?
  - a) Soltero ( )
  - b) Casado ( )
  - c) Viudo ( )
  - d) Divorciado ( )
  - e) Conviviente ( )
  - f) Otros ( )
4. ¿Cuál es su ocupación?
  - a) Dependiente ( )
  - b) Independiente ( )
  - c) Otros ( )
5. ¿Cuál es su procedencia?

- a) Urbana ( )
  - b) Rural ( )
  - c) Urbano marginal ( )
6. ¿Cuál es su religión?
- a) Católica
  - b) Evangélica
  - c) Adventista
  - d) Otros
7. ¿Cuál es el tiempo de enfermedad?
- a) De 5 años a mas
  - b) Menos de 5 años
8. ¿Cuál es el tipo de diabetes que tiene?
- a) Diabetes mellitus tipo 1
  - b) Diabetes mellitus tipo 2
9. ¿Con que frecuencia asiste a sus controles de diabetes?
- a) 3 meses
  - b) 4 meses
  - c) 6 meses
10. ¿Cómo fue la atención recibida en el servicio de enfermedades no transmisibles?
- a) Buena
  - b) Regular
  - c) Mala
11. ¿Cuál fue la actitud del personal de salud durante su atención en el control de su diabetes?
- a) Amable
  - b) Indiferente
  - c) desatenta
12. ¿Para usted el tiempo que duro su atención fue el adecuado?
- a) Si
  - b) No

## Cuestionario del cuidado humanizado de los adultos mayores con diabetes mellitus.

Sr(a). lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque con una (x) según su criterio en cada una de las alternativas

| N°                                        | Ítems                                                                                           | Siempre | A veces | Nunca |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| <b>CUALIDADES DEL HACER DEL ENFERMERO</b> |                                                                                                 |         |         |       |
| 1.                                        | El personal de enfermería presenta valores y principios al momento de realizarle la atención. + |         |         |       |
| 2.                                        | El personal de enfermería luce bien presentable. +                                              |         |         |       |
| 3.                                        | El personal de enfermería busca la colaboración de usted en su cuidado.                         |         |         |       |
| 4.                                        | El personal de enfermería realiza sus procedimientos adecuadamente.                             |         |         |       |
| <b>APERTURA PARA LA COMUNICACIÓN</b>      |                                                                                                 |         |         |       |
| 5.                                        | El personal de enfermería tiene un lenguaje comprensible con el paciente                        |         |         |       |
| 6.                                        | El personal de enfermería es carismático durante la atención                                    |         |         |       |
| 7.                                        | El personal de enfermería lo llama por su nombre                                                |         |         |       |
| <b>DISPOSICION PARA LA ATENCION</b>       |                                                                                                 |         |         |       |
| 8.                                        | El personal de enfermería esta disponible cada vez que lo necesita                              |         |         |       |
| 9.                                        | El personal de enfermería esta pendiente de sus necesidades                                     |         |         |       |
| 10.                                       | El personal de enfermería explica el horario de trabajo                                         |         |         |       |
| <b>EMPATIA</b>                            |                                                                                                 |         |         |       |
| 11.                                       | Durante la atención el personal de enfermería le trata adecuadamente                            |         |         |       |
| 12.                                       | El personal de enfermería respeta sus opiniones                                                 |         |         |       |

|                        |                                                                                    |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <b>13.</b>             | El personal de enfermería respeta sus derechos                                     |  |  |  |
| <b>14.</b>             | El personal de enfermería respeta sus creencias                                    |  |  |  |
| <b>15.</b>             | El personal de enfermería motiva a que se exprese libremente sobre sus necesidades |  |  |  |
| <b>APOYO FISICO</b>    |                                                                                    |  |  |  |
| <b>16.</b>             | El personal de enfermería lo apoya al levantarse                                   |  |  |  |
| <b>17.</b>             | El personal de enfermería le brinda apoyo para ir al baño                          |  |  |  |
| <b>18.</b>             | El personal de enfermería le da apoyo al caminar                                   |  |  |  |
| <b>19.</b>             | El personal de enfermería le brinda apoyo en la movilización                       |  |  |  |
| <b>APOYO EMOCIONAL</b> |                                                                                    |  |  |  |
| <b>20.</b>             | El personal de enfermería les brinda ánimos para ayudarles                         |  |  |  |
| <b>21.</b>             | El personal de enfermería le da apoyo cuando necesita Consuelo                     |  |  |  |
| <b>22.</b>             | El personal de enfermería habla con usted cuando lo necesita                       |  |  |  |
| <b>23.</b>             | El personal de enfermería brinda apoyo emocional a los familiares                  |  |  |  |

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN  
EL HOSPITAL TINGO MARÍA.**

Sr(a). lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque con una (x) según su criterio en cada una de las alternativas

| Ítems                                                                                                | Siempre | xCasi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|---------------|------------|-------|
| 1. El ambiente durante la atención es silencioso.                                                    |         |               |               |            |       |
| 2. Existe comodidad en el servicio de atención                                                       |         |               |               |            |       |
| 3. El ambiente donde le atienden es limpio                                                           |         |               |               |            |       |
| 4. El ambiente donde le atienden es ordenado                                                         |         |               |               |            |       |
| 5. La iluminación del ambiente es el adecuado                                                        |         |               |               |            |       |
| 6. La atención que recibió es detallada explicada adecuadamente.                                     |         |               |               |            |       |
| 7. El personal de salud explica los tratamientos a realizar.                                         |         |               |               |            |       |
| 8. Usted percibe de manera adecuada la ayuda brindada por el personal de salud.                      |         |               |               |            |       |
| 9. La atención brindada por el personal de salud es accesible para usted.                            |         |               |               |            |       |
| 10. Está satisfecho con la orientación brindada sobre su enfermedad.                                 |         |               |               |            |       |
| 11. El personal de salud le brinda la información clara y concisa acerca de su tratamiento.          |         |               |               |            |       |
| 12. Considera que el personal de salud fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted. |         |               |               |            |       |
| 13. El personal de salud ha escuchado su problema atentamente.                                       |         |               |               |            |       |
| 14. El personal de salud brinda información clara y concisa a sus familiares.                        |         |               |               |            |       |
| 15. Está satisfecho con el tiempo que le brinda el enfermero para la información,                    |         |               |               |            |       |

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### “CUIDADO HUANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLTIUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA 2025”

- **Nombre del investigador y su número telefónico:**

- Deysi Rubí, MUÑOZ ESPINAL
- Cel. 968644876

#### **OBJETIVO**

Determinar la relación entre cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el hospital Tingo María 2025

#### **PARTICIPACIÓN**

En este estudio se espera tener la participación con la veracidad en las respuestas de los pacientes del Hospital Tingo María.

Los instrumentos a aplicarse son anónimos, no se requiere consignar su nombre

#### **PROCEDIMIENTOS**

Para realizar este estudio se necesita que usted conteste con total responsabilidad las preguntas planteadas en la siguiente encuesta.

#### **PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA**

Si usted no desea participar en este estudio, no habrá ningún problema. Será usted quien decida libremente si desea o no participar en la encuesta.

Si usted acepta participar lo hace en forma voluntaria, luego de haber leído y entendido el contenido. En señal de ello, firmará este documento en el lugar que corresponde.

- ♦ **Nombres y  
Apellidos:**

.....

- ♦ **Firma: .....FECHA:    /    /    .**



## TABLA DE VALIDACION

### MATRIZ DE ANALISIS DE LAS RESPUESTAS DE EXPERTOS SEGÚN COEFICIENTE DE AIKEN

| Ítems | Jueces |        |        |        |        |        |        | Total   | V    |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|------|
|       | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | Juez 6 | Juez 7 | Acuerdo |      |
| 1     | 0      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 6       | 0.86 |
| 2     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 0      | 1      | 6       | 0.86 |
| 3     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 7       | 1.00 |
| 4     | 1      | 1      | 0      | 1      | 0      | 1      | 1      | 5       | 0.71 |
| 5     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 0      | 6       | 0.86 |
| 6     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 7       | 1.00 |
| 7     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 7       | 1.00 |
| 8     | 1      | 1      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1      | 6       | 0.86 |
| 9     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 7       | 1.00 |
| 10    | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 7       | 1.00 |
| Total | 0.90   | 1.00   | 0.90   | 0.90   | 0.90   | 0.90   | 0.90   | 6.40    | 0.91 |

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

**S** = La sumatoria de **si**

**Si** = Valor asignado por el juez i,

**n** = Número de ítems

**c** = Número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

V=0.91

Se considera que existe validez de los instrumentos cuando el valor del coeficiente de AIKEN fuera mayor de 0.60. Con estos instrumentos se alcanzó un coeficiente de 0.91%; por lo que nos muestra que si es válido para su aplicación y se encuentra dentro del rango aprobada

**TABLA DE ANALISIS DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCION DE LOS DATOS**

**CUESTIONARIO DEL CUIDADO HUMANIZADO**

| Estadísticas de fiabilidad |                                                     |                |
|----------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| 0,785                      | 0,786                                               | 23             |

| Estadísticas de elemento |       |                  |    |
|--------------------------|-------|------------------|----|
|                          | Media | Desv. Desviación | N  |
| I1                       | 1,80  | 0,410            | 20 |
| I2                       | 1,75  | 0,444            | 20 |
| I3                       | 1,50  | 0,513            | 20 |
| I4                       | 1,55  | 0,510            | 20 |
| I5                       | 1,55  | 0,510            | 20 |
| I6                       | 1,45  | 0,510            | 20 |
| I7                       | 1,70  | 0,470            | 20 |
| I8                       | 1,75  | 0,444            | 20 |
| I9                       | 1,65  | 0,489            | 20 |
| I10                      | 1,65  | 0,489            | 20 |
| I11                      | 1,60  | 0,503            | 20 |
| I12                      | 1,75  | 0,444            | 20 |
| I13                      | 1,80  | 0,410            | 20 |
| I14                      | 1,85  | 0,366            | 20 |
| I15                      | 1,70  | 0,470            | 20 |
| I16                      | 1,55  | 0,510            | 20 |
| I17                      | 1,35  | 0,489            | 20 |
| I18                      | 1,50  | 0,513            | 20 |
| I19                      | 1,50  | 0,513            | 20 |
| I20                      | 1,70  | 0,470            | 20 |
| I21                      | 1,55  | 0,510            | 20 |
| I22                      | 1,55  | 0,510            | 20 |
| I23                      | 1,30  | 0,571            | 20 |

## CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

| Estadísticas de fiabilidad |                                                     |                |
|----------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| 0,795                      | 0,791                                               | 15             |

| Estadísticas de elemento |       |                  |    |
|--------------------------|-------|------------------|----|
|                          | Media | Desv. Desviación | N  |
| P1                       | 2,30  | 0,733            | 20 |
| P2                       | 2,70  | 0,657            | 20 |
| P3                       | 2,70  | 0,657            | 20 |
| P4                       | 2,50  | 0,513            | 20 |
| P5                       | 2,75  | 0,786            | 20 |
| P6                       | 2,60  | 0,598            | 20 |
| P7                       | 3,00  | 0,918            | 20 |
| P8                       | 2,95  | 0,826            | 20 |
| P9                       | 2,90  | 0,641            | 20 |
| P10                      | 2,95  | 0,605            | 20 |
| P11                      | 2,90  | 0,788            | 20 |
| P12                      | 2,70  | 0,657            | 20 |
| P13                      | 2,65  | 0,671            | 20 |
| P14                      | 2,50  | 0,513            | 20 |
| P15                      | 2,70  | 0,657            | 20 |

## ANEXO 5

### CONSTANCIAS DE VALIDACION



**UDH**

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Canora Castillo Katherine  
De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo  
el cargo de Lic. Enfermera

por medio del presente hago constar que he  
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la  
Estudiante **DAYSY RUBY MUÑOZ ESPINAL**, con DNI N° 46134417, aspirante al  
Titulo de Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco, el cual será  
utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CUIDADO  
HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES  
CON DIABETES MELLTIUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA  
2024"

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrumento 1 <i>Constancia para<br/>validar los cuestionarios<br/>de los adultos mayores con diabetes<br/>atendidos en el Hospital<br/>Tingo Maria</i>                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2 <i>Constancia del cuidado<br/>humanizado de los adultos mayores con<br/>diabetes mellitus, para validar el nivel de<br/>satisfacción de los adultos mayores con<br/>diabetes mellitus atendidos en el Hospital<br/>Tingo Maria</i> | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador, Dr/

Mg: Canora Castillo Katherine

DNI: \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: Enfermera

*Katy*  
Katherine Canora Castillo  
Lic. de Enfermería  
C.E.P. 111120

Firma/Sello



UDH  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Abdo Javier Herlen del  
De profesión Supremo, actualmente ejerciendo  
el cargo de Supremo  
por medio del presente hago constar que he  
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la  
Estudiante **DASY RUBY MUÑOZ ESPINAL**, con DNI N° 46134417, aspirante al  
Título de Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será  
utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CUIDADO  
HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES  
CON DIABETES MELLTIUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA  
2024"

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrumento 1 <i>Entrevista por escrito<br/>de los familiares de los pacientes con diabetes<br/>atendidos en el Hospital Tingo Maria</i> | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2 <i>Entrevista por escrito<br/>de los familiares de los pacientes con diabetes<br/>atendidos en el Hospital Tingo Maria</i> | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador, Dr/  
Mg: Abdo Javier Herlen del

DNI: 70466033

Especialidad del validador: Supremo

Abdo Javier Herlen del  
LIC. EN ENFERMERÍA  
CEP 102514  
DNI 70466033  
Firma/Sello

**UDH**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUDESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**Yo, Violeta Michelle García Chávez  
De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo  
el cargo de Enfermera

por medio del presente hago constar que he  
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la  
Estudiante DAYSY RUBY MUÑOZ ESPINAL, con DNI N° 46134417, aspirante al  
Título de Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será  
utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CUIDADO  
HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES  
CON DIABETES MELLTIUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA  
2024"

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Instrumento 1</b> cuestionario para evaluar<br>la percepción de los familiares de los<br>adultos mayores con diabetes mellitus<br>atendidos en el Hospital Tingo Maria | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| <b>Instrumento 2</b> cuestionario del cuidador<br>familiar sobre la percepción de los<br>adultos mayores con diabetes mellitus<br>atendidos en el Hospital Tingo Maria    | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/

Mg: Violeta Michelle García ChávezDNI: 45461149Especialidad del validador: Control Químico
  

 Lic. Enf. V. Michelle  
García Chávez  
11.11.2024  
Firma Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wayne T. Vega Inga  
De profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el  
cargo de Asistencial  
por medio del presente hago constar que he revisado  
y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Egresada  
**MUÑOZ ESPINAL, DAYSY RUBY** con DNI N° 46134417 aspirante al Título de  
Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado  
para recabar información necesaria para la tesis titulado "CUIDADO  
HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES  
CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA  
2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrumento 1 Cuestionario para<br>identificar las características<br>sociodemográficas de los adultos<br>mayores con diabetes mellitus atendidos<br>en el Hospital Tingo Maria. | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2 Cuestionario del<br>Cuidado humanizado de los<br>adultos con diabetes mellitus                                                                                     | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 3 Cuestionario para<br>identificar el nivel de satisfacción<br>de los adultos mayores con el Hospital<br>Diabetes Mellitus atendidos en el Hospital<br>Tingo Maria   | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Vega Inga Wagner Teodoro

DNI: 70247045

Especialidad del validador: Asistencial

Wayne T. Vega Inga



UDH

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SUELA ACADÉMICO-PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Antonio Alva SalazarDe profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Esfuerzo

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Estudiante **DAISY RUBY MUÑOZ ESPINAL**, con DNI N° 46134417, aspirante al Título de Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA 2024"

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|                                                                                                                                                          |                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Instrumento 1 <i>Instrumento para evaluar la satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María</i>          | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir |
|                                                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable          |
|                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> No aplicable                  |
| Instrumento 2 <i>Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María</i> | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir |
|                                                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable          |
|                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> No aplicable                  |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:...

Alva Salazar José AntonioDNI: 32755175Especialidad del validador: Salud Familiar y Comunitaria

  
C.E.P. N° 30502  
Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bany Madat, Maiz Solórzano  
De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo  
el cargo de Dr. de Enfermería  
por medio del presente hago constar que he  
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la  
Estudiante DAYSY RUBY MUÑOZ ESPINAL, con DNI N° 46134417, aspirante al  
Título de Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será  
utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "CUIDADO  
HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES  
CON DIABETES MELLTIUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA  
2024"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrumento 1 <i>Los cuestionarios para identificar los conocimientos sobre diabetes en los adultos mayores son adecuados para la investigación en el Hospital Tingo María.</i>                                               | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2 <i>El cuestionario del estado de conciencia en los adultos mayores es adecuado para identificar el nivel de conocimiento de los adultos mayores con diabetes mellitus atendidos en el Hospital Tingo María.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/  
Mg: Bany Madat, Maiz Solórzano

DNI: 4656665

Especialidad del validador: ENFERMERIA

Bany Madat, Maiz Solórzano  
LIC. EN ENFERMERIA  
D.E. 34774  
Firma/Sello



UDH

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hector Nildo Reyes Paredes

De profesión Enfermero, actualmente ejerciendo el cargo  
de Asesor

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los  
instrumentos de recolección de datos, presentado por la Estudiante **DAYSY  
RUBY MUÑOZ ESPINAL**, con DNI N° 46134417, aspirante al Título de Licenciada  
en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar  
información necesaria para la tesis titulado "CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL  
DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS  
ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA 2024"

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrumento 1 <i>Verificación por<br/>la aplicación de los cuestionarios<br/>sobre datos generales de los adultos mayores<br/>con diabetes mellitus atendidos en<br/>Hospital Tingo María</i> | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
| Instrumento 2 <i>Verificación de los<br/>datos de los adultos mayores con<br/>diabetes mellitus<br/>atendidos en el Hospital<br/>Tingo María</i>                                              | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg. Hector Nildo Reyes Paredes

DNI: 23492828

Especialidad del validador: Enfermería

  
Mg. Hector Nildo Reyes Paredes  
CEP. 28322  
Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

LISTA DE EXPERTOS

Título del Proyecto:

"CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA 2024"

Investigador:

DAYSY RUBY MUÑOZ ESPINAL

| Nº | Apellidos y Nombres         | Grado Académico | Especialidad                 | Cargo Institución              | Teléfono   | Observación |
|----|-----------------------------|-----------------|------------------------------|--------------------------------|------------|-------------|
| 1  | Hernán García Corrao        | Magister        | Cuidado Integral de la Vejez | Enfermería                     | 984225448  |             |
| 2  | Doris Paredes Muñoz H       | Magister        | Epidemiología                | Asesoramiento en Epidemiología | 989722089  |             |
| 3  | Graciela Chuañ Machale      | Lic. Enfermería | Enfermería Geriátrica        | Enfermería                     | 925872745  |             |
| 4  | Abundio Tapillo Haby        | Lic. Enfermería | Enfermería                   | Enfermería                     | 946251609  |             |
| 5  | Correa Castillo Melchior    | Lic. Enfermería | Enfermería                   | Enfermería                     | 935083095  |             |
| 6  | Maité Silveira Bort         | Lic. Enfermería | Enfermería                   | Enfermería                     | 9824726434 |             |
| 7  | Alfonso Salazar Soto Arhuar | Lic. Enfermería | Enfermería                   | Enfermería                     | 95230354   |             |

## ANEXO 6

### DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE



GOBIERNO REGIONAL  
HUÁNUCO

HOSPITAL  
TINGO MARÍA

UNIDAD DE APOYO A LA  
DOCENCIA E INVESTIGACION



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Tingo María, 07 de Mayo del 2025.

#### CARTA DE AUTORIZACION N° 026 - 2025-GRH-GRDS-DIRESA-HTM/UADI.

Sra.  
MUÑOZ ESPINAL DAYSY RUBY.

Presente.-

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.**

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle, el motivo de la presente es para comunicarle que mediante Proveído N° 025-2025-GRH-DRSH-HTM da viabilidad a su solicitud, por lo que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, **AUTORIZA** la recolección de datos para su Proyecto de Investigación, Titulado "**CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES CON DIABETES MELLITUS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL TINGO MARIA, 2025**".

Asimismo, deberá contar con su equipo de protección personal a la hora de ingresar a nuestro establecimiento de salud por su seguridad bajo responsabilidad; reportar sus hallazgos de recolección de datos obtenidos al término de su Investigación, además dejará 1 ejemplar de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



WGRRCYRC/aaag  
C.c. Archivo

|           |          |
|-----------|----------|
| Reg. Doc. | 05860007 |
| Reg. Exp. | 03457743 |

DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO  
U.E. 401 HOSPITAL TINGO MARÍA  
  
Crisfel Y. Romero Contreras  
PSICOLOGA  
CP# 33918  
PRESIDENTA DEL COMITE DE INVESTIGACION \_UADI

**ANEXO 7**  
**BASE DE DATOS**

| CS | GRP_E | CS2 | CS3 | CS4 | CS5 | CS6 | CS7 | CS8 | CS9 | CS10 | CS11 | CS12 | CH1 | CH2 | CH3 | CH4 | APC5 | APC6 | APC7 | DPA8 | DPA9 | DPA10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | AF16 | AF17 | AF18 | AF19 | AE20 | AE21 | AE22 | AE23 | P1 | P2 | P3 | P4 |   |
|----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|----|----|----|----|---|
| 67 | 1     | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1   | 2   | 2   | 0   | 0    | 0    | 2    | 2    | 2    | 2     | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 2    | 0    | 1  | 1  | 1  | 1  |   |
| 65 | 1     | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3    | 2    | 2    | 1   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2     | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1  | 1  | 2  | 2  |   |
| 76 | 2     | 2   | 4   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2    | 2    | 1    | 1   | 2   | 1   | 2   | 1    | 2    | 2    | 0    | 0    | 0     | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2    | 1    | 2    | 1    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0  | 1  | 1  | 2  | 2 |
| 60 | 1     | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1    | 1    | 1    | 1   | 2   | 2   | 1   | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1     | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0    | 0    | 0    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2  | 3  | 4  | 1  |   |
| 62 | 1     | 2   | 6   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1    | 2    | 1    | 1   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0     | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1  | 1  | 1  | 2  |   |
| 61 | 1     | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1    | 2    | 1    | 1   | 2   | 2   | 2   | 0    | 2    | 0    | 2    | 2    | 1     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 0  | 4  | 4  | 2  |   |
| 66 | 1     | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2    | 3    | 2    | 1   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 2    | 2    | 2    | 0    | 2    | 2    | 1    | 1  | 1  | 2  | 2  |   |
| 65 | 1     | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2    | 1    | 1    | 1   | 1   | 1   | 1   | 2    | 2    | 2    | 0    | 0    | 0     | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1  | 1  | 2  | 2  |   |
| 62 | 1     | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2    | 3    | 1    | 1   | 1   | 2   | 2   | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1     | 2   | 1   | 2   | 1   | 0   | 2    | 0    | 0    | 0    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1  | 1  | 2  | 2  |   |
| 64 | 1     | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2     | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1  | 1  | 2  | 2  |   |
| 65 | 1     | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2     | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1  | 1  | 4  | 2  |   |
| 68 | 1     | 2   | 4   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2     | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1  | 1  | 1  | 1  |   |
| 62 | 1     | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1    | 2    | 1    | 1   | 2   | 1   | 2   | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1     | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2  | 2  | 4  | 3  |   |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7<br>0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 4 |   |
| 6<br>0 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 |   |
| 6<br>2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |
| 6<br>3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 8<br>0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6<br>2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6<br>9 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 8<br>3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 8<br>2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 7<br>0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>6 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 3 |   |
| 7<br>8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9<br>3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>7 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 6<br>1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>9 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>8 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>0 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 8<br>4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 6<br>9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6<br>9 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |   |
| 7<br>2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| 7<br>5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |   |   |
| 7<br>3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>8 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 6<br>9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 6<br>6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 6<br>8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 3 | 3 | 2 |   |
| 7<br>3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 6<br>9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| 6<br>1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 7<br>8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 7<br>0 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 6<br>9 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 6<br>8 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6<br>3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 0 | 0 |   |
| 6<br>2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 6<br>6 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 7<br>8 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 7<br>1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 6<br>4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8<br>1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 8<br>0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 6<br>2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6<br>9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 6<br>7 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 6<br>2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 6<br>2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 6<br>4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 8<br>0 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8<br>3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 6<br>2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 4 | 4 |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7<br>4 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 8<br>1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6<br>5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 6<br>5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 6<br>3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 6<br>2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 7<br>5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 6<br>9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |   |
| 6<br>6 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 6<br>8 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| 7<br>5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 |   |   |
| 6<br>9 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |   |
| 6<br>9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |   |
| 6<br>3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |   |   |
| 6<br>1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 3 | 3 | 4 |   |
| 7<br>0 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |   |   |
| 7<br>0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |   |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6<br>2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 7<br>1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 7<br>8 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7<br>3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 7<br>2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 7<br>0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6<br>3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 6<br>0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |

### CONTINUACION DE BASE DE DATOS

| P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | PTJ_CH | PTJ_AP | PTJ_DPA | PTJ_E | PTJ_AF | PTJ_AE | PTJ_CHU | PTJ_NS | C_HE | A_P | D_PA | D_EM | A_F | N_S | A_E | CHU |
|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|--------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5      | 2      | 6       | 6     | 5      | 5      | 29      | 34     | 2    | 3   | 1    | 2    | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 4   | 4   | 3   | 1   | 2   | 7      | 3      | 6       | 7     | 8      | 4      | 35      | 35     | 1    | 2   | 1    | 2    | 1   | 2   | 2   | 1   |
| 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 6      | 5      | 0       | 7     | 6      | 2      | 26      | 26     | 1    | 1   | 2    | 2    | 1   | 2   | 3   | 2   |
| 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 1   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 6      | 4      | 5       | 4     | 2      | 8      | 29      | 43     | 1    | 2   | 1    | 1    | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 2   | 7      | 3      | 0       | 2     | 8      | 4      | 24      | 38     | 1    | 2   | 3    | 3    | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4   | 1   | 2   | 4   | 2   | 7      | 2      | 5       | 5     | 4      | 5      | 28      | 35     | 1    | 3   | 2    | 2    | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 1   | 7      | 4      | 3       | 0     | 6      | 5      | 25      | 37     | 1    | 2   | 2    | 3    | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4      | 6      | 0       | 10    | 4      | 8      | 32      | 24     | 2    | 1   | 3    | 2    | 2   | 2   | 1   | 2   |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 6 | 4 | 4 | 6  | 2 | 8 | 30 | 41 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 6 | 2  | 8 | 5 | 28 | 39 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 7 | 3 | 6 | 2  | 7 | 4 | 29 | 36 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 7 | 3 | 4 | 10 | 0 | 4 | 28 | 38 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 6 | 6 | 3 | 7  | 4 | 8 | 34 | 42 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 | 4 | 3 | 0  | 8 | 4 | 25 | 38 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 0 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 6 | 3 | 6 | 9  | 3 | 6 | 33 | 34 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 7 | 4 | 4 | 3  | 4 | 8 | 30 | 35 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 3 | 9  | 6 | 0 | 28 | 46 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 8 | 1 | 0 | 6  | 8 | 4 | 27 | 44 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 0 | 3 | 8  | 8 | 2 | 28 | 40 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 6 | 0 | 0 | 5  | 8 | 6 | 25 | 40 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 7  | 6 | 5 | 26 | 42 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 7 | 3 | 0 | 5  | 8 | 3 | 26 | 38 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 5 | 8  | 5 | 4 | 32 | 33 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 3 | 5  | 8 | 8 | 27 | 39 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 7 | 6 | 3 | 10 | 2 | 7 | 35 | 50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 2 | 2 | 5  | 3 | 8 | 28 | 35 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 6 | 3 | 2 | 5  | 8 | 0 | 24 | 40 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 3 | 3 | 6  | 5 | 3 | 25 | 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 6 | 3 | 6  | 6 | 0 | 26 | 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 8 | 3 | 6 | 6  | 8 | 6 | 37 | 39 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 2 | 5  | 8 | 4 | 26 | 38 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 10 | 1 | 4 | 25 | 27 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 3 | 5  | 0 | 4 | 18 | 33 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 5 | 6 | 3 | 10 | 6 | 1 | 31 | 39 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 3 | 6 | 5  | 0 | 4 | 26 | 36 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 0  | 4 | 8 | 24 | 33 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 0 | 10 | 8 | 4 | 33 | 41 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 3 | 10 | 8 | 4 | 36 | 38 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 5 | 3 | 9  | 4 | 8 | 34 | 35 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 4 | 6 | 5  | 8 | 5 | 36 | 50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 6 | 5  | 8 | 4 | 34 | 34 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 3 | 6 | 5  | 8 | 8 | 38 | 60 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 3 | 0 | 10 | 6 | 1 | 28 | 53 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 5 | 0  | 4 | 4 | 24 | 31 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 31 | 48 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 6 | 3 | 10 | 5 | 8 | 36 | 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 0 | 5  | 4 | 8 | 28 | 38 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 6 | 5  | 0 | 4 | 22 | 51 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 3 | 6 | 5  | 8 | 8 | 38 | 60 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 8 | 3 | 6 | 10 | 4 | 8 | 39 | 50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 6 | 3 | 10 | 0 | 4 | 27 | 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 6 | 10 | 5 | 6 | 38 | 40 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 3 | 0 | 0  | 4 | 4 | 19 | 52 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 8 | 3 | 6 | 2  | 0 | 4 | 23 | 40 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 0 | 4  | 4 | 0 | 19 | 35 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 6 | 5 | 0 | 10 | 4 | 8 | 33 | 28 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 6 | 4 | 6  | 8 | 2 | 31 | 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 3 | 6 | 5  | 8 | 4 | 31 | 32 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5  | 7 | 4 | 27 | 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 8 | 3 | 0 | 5  | 8 | 4 | 28 | 38 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 9  | 4 | 8 | 30 | 41 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 0 | 4  | 4 | 0 | 19 | 28 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 8 | 3 | 6 | 5  | 0 | 4 | 26 | 53 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 8 | 3 | 0 | 5  | 8 | 8 | 32 | 40 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 10 | 8 | 4 | 31 | 23 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 6 | 10 | 8 | 4 | 39 | 29 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 3 | 9  | 8 | 4 | 30 | 31 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 29 | 57 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 6 | 6 | 3 | 3  | 3 | 2 | 23 | 53 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 6 | 2 | 0  | 2 | 2 | 20 | 38 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1  | 2 | 1 | 10 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | 0 | 5  | 6 | 6 | 22 | 38 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 1  | 4 | 2 | 20 | 53 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 3 | 3 | 0  | 4 | 8 | 26 | 28 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 6 | 5  | 0 | 8 | 30 | 32 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 8 | 4 | 2 | 2  | 7 | 6 | 29 | 39 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 8 | 3 | 5 | 7  | 0 | 3 | 26 | 51 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 6 | 6  | 2 | 3 | 28 | 30 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 6 | 5 | 3 | 4  | 0 | 4 | 22 | 38 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 1 | 10 | 5 | 8 | 35 | 19 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 4 | 5 | 6  | 0 | 0 | 23 | 43 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 3 | 6 | 10 | 8 | 4 | 39 | 51 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 0  | 8 | 8 | 26 | 49 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 8 | 3 | 3 | 0  | 8 | 8 | 30 | 53 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 4 | 5 | 10 | 8 | 4 | 39 | 45 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 2 | 10 | 4 | 0 | 26 | 39 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 6 | 1 | 4 | 8  | 2 | 2 | 23 | 53 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 | 5 | 0  | 3 | 2 | 20 | 25 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 32 | 30 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 3  | 2 | 7 | 21 | 35 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 5 | 5 | 3  | 6 | 5 | 31 | 40 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 7 | 5 | 4 | 4  | 3 | 1 | 24 | 35 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6 | 4 | 5 | 2  | 3 | 8 | 28 | 44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 2 | 2  | 6 | 5 | 25 | 45 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 | 6 | 4 | 5 | 4  | 4 | 8 | 31 | 37 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 3  | 3 | 2 | 21 | 49 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 8  | 5 | 6 | 27 | 38 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7 | 5 | 5 | 8  | 5 | 0 | 30 | 50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 2 | 5  | 5 | 1 | 23 | 46 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 0 | 3  | 2 | 6 | 22 | 47 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 | 5 | 5 | 4 | 3  | 5 | 5 | 27 | 44 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 6 | 2 | 2 | 2  | 5 | 0 | 17 | 33 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 4 | 3  | 1 | 4 | 20 | 32 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 0 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2  | 4 | 3 | 16 | 41 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 6 | 3 | 2 | 6  | 3 | 4 | 24 | 41 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 0 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4  | 5 | 2 | 22 | 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |