



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

“Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de un hospital de Junín, 2023”

**Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Autora: Vega Chavez, Jhenifer Kimberly
Código Orcid: 0000-0003-0472-5562

Asesora: Fuentes Siles, María Angélica

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5319-393X>

Línea de Investigación

Salud y Bienestar

**Lima- Perú
2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo,... **VEGA CHAVEZ JHENIFER KIMBERLY** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE JUNIN, 2023”**

Asesorado por el docente: Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

DNI ... 09162899 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-5319-393X> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código __oid:__ oid:14912:302610219 _____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

VEGA CHAVEZ JHENIFER KIMBERLY Nombres y apellidos del Egresado

DNI:72610049

Firma de autor 2

DNI:



Firma

Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

DNI: **09162899**

Lima, Lima, 09 de enero de 2024

Índice

Dedicatoria	vi
Resumen	vii
1. EL PROBLEMA	7
1.1 Planteamiento del problema	7
1.2 Formulación del problema.....	9
1.2.1 Problema general.....	9
1.2.2 Problemas específicos.....	9
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 Justificación de la investigación	11
1.4.1 Teórica.....	11
1.4.2 Metodológica.....	11
1.4.3 Práctica	12
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	12
1.5.1 Temporal.....	12
1.5.2 Espacial	12
1.5.3 Unidad de análisis.....	13
2. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	13
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Cuidado humanizado	12
2.2.2. Satisfacción del usuario.....	16
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1. Hipótesis general	18
2.3.2. Hipótesis específicas	19
3. METODOLOGÍA	7
3.1 Método de la investigación.....	7
3.2 Enfoque de la investigación.....	7
3.3 Tipo de investigación	7

3.4	Diseño de la investigación	8
3.5	Población, muestra y muestreo	8
3.6	Variables y operacionalización.....	9
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.7.1	Técnica	12
3.7.2	Descripción de instrumentos	12
3.7.3	Validación	13
3.7.4	Confiabilidad	13
3.8	Plan para procesamiento y análisis de datos	14
3.9	Aspectos éticos	14
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	15
4.1	Cronograma para actividad.....	15
4.2	Presupuesto.....	16
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
	Anexos	23
	ANEXO 1: CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL JUNÍN 2022.....	24
	Anexo 2: Instrumentos	25
	Anexo 3: Formato de consentimiento informado	31
	Anexo 3: Informe del porcentaje del Turnitin	33
	Anexo 4. FORMATO 2 REGISTRO DEL TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	34

Dedicatoria

A Emiliana, mi madre querida,
que ya me espera en aquellas calles de oro y mar de cristal,
a donde tanto anhelaba llegar.

Resumen

Objetivo en el trabajo realizado será “determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia”. Metodología: se desarrolla un estudio con enfoque cuantitativo correlacional y de corte transversal, no experimental, la muestra será censal, teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión. Técnicas e instrumento de recolección de datos: Cuidado Humanizado, se utilizará el cuestionario “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE Clinicountry 3° versión”; para la variable Satisfacción de los pacientes, se utilizara el cuestionario “Satisfacción de los pacientes de Murrieta Mónica”. Para el Análisis estadístico: se usara el programa SPSS versión 26, para poder verificar la relación estadística de las variables planteadas se utilizará el Rho de Spearman .

Palabras claves: Cuidado humanizado, satisfacción paciente, enfermería

Summary

The objective of the work carried out will be to “determine the relationship between humanized care and patient satisfaction in the emergency service.” Methodology: a study is developed with a quantitative correlational and cross-sectional, non-experimental approach, the sample will be census, taking into account the exclusion and inclusion criteria. Techniques and data collection instrument: Humanized Care, the questionnaire “Perception of humanized nursing care behaviors PCHE Clinicountry 3rd version” will be used; For the patient satisfaction variable, the “Murrieta Mónica patient satisfaction” questionnaire will be used. For statistical analysis: the SPSS version 26 program will be used.

Keywords: Humanized care, patient satisfaction, nursing

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Desde de la prehistoria, el ejercicio del cuidado esta enlazada con la cura de enfermedades, el curador tenia y poseía una moral intachable, un ejemplo de ellos eran los chamanes, los cuales eran responsables de la salud de su comunidad, por lo que la población tenia respeto y confianza hacia el (1). Es común que actualmente se encuentre una distancia demarcada entre prestadores de salud y usuarios, incrementando la necesidad de humanizar el cuidado (2). El modelo de gestión del cuidado, brinda seguridad de que se brindara un servicio humanizando usando los recursos pertinentes, como las TIC, manejando información del paciente, familia y comunidad (3).

Watson J., manifiesta que el cuidar es “una llamada seria al esfuerzo moral, ético, epistemológico, ontológico, filosófico y práctico”, para alcanzar que esta ciencia sea una base primordial del cuidado humanizado. Un aviso a recordar los valores del cuidado humano y la libertad, considerando la ética (1). Humanización en salud requiere el compromiso ético, permite la valoración total del usuario, encaminando que el personal sanitario utilice los valores en su actuar diario. Ello permite instaurar programas, lineamientos, respetando la dignidad brindando cuidados de calidad (4). El paciente es considerado por la enfermera como un ser humano completo, en todos los estados de salud que pueda presentar, incluyendo el estado de vulnerabilidad, y su estancia en UCI, es en

esa situación en que las enfermeras brindan el soporte y cuidado teniendo en cuenta el estado crítico del paciente (5).

El personal de salud desarrolla competencias y habilidades, para poder utilizar de manera adecuada los equipos tecnológicos, generando acciones mecánicas disminuyendo su sensibilidad (6). La enfermera de cuidados críticos ayuda a comprender la enfermedad, incentivando la expresión de las diferentes emociones. Debido a la gran carga laboral el riesgo de presentar deshumanización en estos servicios es alto (6). Al evaluar la calidad en los servicios de salud, satisfacción del usuario es uno de los indicadores más usados y de referencia (7). El paciente es el centro de la atención, la satisfacción que puede llegar a tener luego de la atención es el mejor indicador de calidad (8).

En un estudio peruano, el 74,3% de usuarios responden que la atención fue de buena a muy buena, refiriéndose a la prestaciones dadas en el MINSA (9). En un estudio similar señala que la atención debe ser holística supliendo necesidades sociales y físicas, si no se llega a abarcar en su totalidad, obtenemos usuarios insatisfechos (10).

En el hospital Félix Mayorca Soto se han suscitado episodios en los que se pudo denotar que la calidad de la atención se ha visto afectada, registrándose hechos que afectan la integridad de los trabajadores y usuarios.

Por lo se plantea la siguiente pregunta

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital de Junín, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión cualidades del hacer de enfermería esta relacionada a la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Junín 2023?

- ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión apertura a la comunicación enfermero paciente esta relacionada a la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Junín 2023?

- ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión disposición para la atención de enfermería esta relacionada a la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Junín 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación del cuidado humanizado en su dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia

- Establecer la relación del cuidado humanizado en su dimensión apertura a la comunicación enfermero- paciente y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

- Establecer la relación del cuidado humanizado en su dimensión disposición para la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente estudio reunirá información sumamente importante acerca del vínculo entre las variables cuidado humanizado y satisfacción del paciente. Por lo cual se realizará la organización de un marco teórico, luego de una búsqueda minuciosa de bibliografía actualizada concerniente a estos temas de estudio, esta recopilación estará disponible para los enfermeros y profesionales de salud que deseen sumar conocimientos y se encuentren interesados en actualizar saberes.

La “Teoría del cuidado humano”, sostiene que ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería (11).

1.4.2 Metodológica

Luego de demostrar la validez y confiabilidad de los instrumentos elegidos para esta investigación, estos podrán ser utilizados en otras investigaciones, así mismo los hallazgos encontrados podrán servir como antecedentes y base para futuras investigaciones que se desarrollen del área de salud, así como las diferentes áreas. Lo que permitirá incrementar y sumar conocimientos sobre las variables elegidas,

incentivando y promoviendo su utilización en investigaciones futuras. Se hará uso del método científico para poder obtener resultados coherentes y fiables.

1.4.3 Práctica

La necesidad imperiosa de verificar si se tiene alguna relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente, llevara a realizar el presente trabajo. Considerando que los resultados que proporcionaran serán relevantes para tomar acciones pertinentes de acuerdo a las necesidades encontradas, por lo que se ayudara a mejorar la condición actual, también permitirá evaluar las reacciones de los usuarios en el servicio de emergencia.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación se desarrollará entre los meses de octubre y diciembre del 2023, los datos a considerarse, serán solo aquellos obtenidos entre los meses mencionados.

1.5.2 Espacial

La presente se desarrollará en el “Hospital Félix Mayorca Soto”, ubicado geográficamente en la región de Junín, provincia y distrito de Tarma, sito en Av. Pacheco N 362.

1.5.3 Unidad de análisis

La presente tendrá como población exclusivamente a los pacientes- usuarios atendidos en el servicio de emergencia “Hospital Félix Mayorca Soto”.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Monje Et al. (12) en el 2018 Objetivo: “Determinar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados en Servicio de Medicina Adulto de un hospital de alta complejidad, del cuidado humanizado que otorgan los profesionales de Enfermería y factores relacionados”. Monje realizo un trabajo con un corte transversal, correlacional, se valió 171 pacientes hospitalizados en el 2014 en el servicio de medicina para su muestra. Utilizo encuesta sociodemográfica y la escala (PCHE). Resultados: refirió que el mas de la mitad de su población fueron féminas (54,4%), con una edad media de 56,2 años y la media de hospitalización de 6,95 días, siendo el mayor porcentaje la enfermedad del sistema circulatorio como diagnóstico de ingreso (33,9%). El 86% de los hospitalizados considera: recibe trato humanizado siempre, 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y 0,6% nunca. Infiriendo que No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de percepción de trato humanizado y las variables

sociodemográficas. Conclusión: Los enfermeros respetan la dignidad humana al entregar cuidados humanizados.

Ropero et al. (13) en el 2022, Objetivo: determinar la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Materiales y métodos: investigación de tipo cuantitativa descriptiva de corte transversal. Se utilizó como instrumento una escala de Likert de criterios de la taxonomía NOC. Resultados: al relacionar los cuidados de enfermería brindados en el servicio de urgencias de una institución de primer nivel con la satisfacción que perciben los usuarios al recibir dicha atención se encuentra que la variable que predomina o que más satisface la necesidad del paciente es la pertinencia, ya que se cuenta con los materiales y el personal necesario para satisfacer la necesidad del paciente, lo que permite alcanzar un estado de salud óptimo que se ve reflejado en el cuestionario aplicado en el servicio en estudio, en el cual se obtuvo que el 83 % de los entrevistados están entre completamente satisfechos y muy satisfechos. Conclusiones: se concluye que los usuarios que asisten al servicio de urgencias de la institución de primer nivel de la ciudad de Cúcuta se encuentran en un 78 % muy satisfechos o completamente satisfechos con la atención prestada.

Díaz et al. (14) en el 2018, objetivo: “determinar la satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los Servicios de

Medicina y Cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017”. Enfoque Cuantitativo, tipo Analítico, con un corte transversal no experimental. Empleó la Escala SERVQUAL. Muestra de 291 usuarios. Los resultados: calidad de atención en Dimensión de Tangibilidad el 40%: es regular; Confiabilidad el 41% es buena; Respuesta Rápida el 40% es regular; Seguridad el 53% bueno; Empatía el 53% es buena. El 45% buena. Se concluye paciente perciben la calidad de atención como buena.

Torrez (15) en el 2018 Objetivo: “Determinar el grado de satisfacción de los familiares sobre la calidad de atención que realizan las Enfermeras en la Unidad de Terapia Intensiva”. Descriptivo de corte transversal, población de 25 familiares. Resultado: satisfacción, los familiares mostraron que es de buena a mala la atención recibida por las Enfermeras. Conclusiones: Humanizar la Unidad de Terapia Intensiva, permite reconocer a la familia como un eje central de todas las acciones asistenciales y una familia participativa es una familia más sana.

Delgado et al (16) en el 2019 objetivo “conocer la calidad de la atención percibida al egresar los pacientes hospitalizados de un Hospital General Regional del Instituto Mexicano del Seguro Social”. Instrumento empleado, según el enfoque del Dr. Héctor Aguirre Gas. Entrevistaron a 338 pacientes en Medicina Interna, Traumatología y Ortopedia. El 93.5% : la oportunidad en atención de enfermería es buena. Siendo la mas cálida la brindada en medicina interna.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cruz. (17) en el 2021, objetivo “determinar cómo es la relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería, y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia Hospital Norte Chico, 2021”. Investigación no experimental y correlacional, de orden hipotético-deductivo, cuantitativo prospectiva y transversal, muestra: 230 pacientes. Técnica: encuesta, instrumento cuestionario, SERVQUAL modificado y “Comportamientos del cuidado humanizado de enfermería”.

Morales (18) en el 2021, objetivo fue “determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa- EsSalud, 2021”. Metodología descriptiva, alcance correlacional, muestra: 90 usuarios; Resultados: el 43% consideró que el C.H. brindado fue medio, bajo 30% y 27% alto; idem en satisfacción del usuario, existiendo similitud en ambas variables. Existiendo una relación, valor $p=0.005$, $r=0,296$ correlación (+) moderada, refiere que existe conexión entre las necesidades humanas y oportuna del usuario. Conclusión: existe una concordancia entre el C.H. de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del “Hospital Marino Molina Scippa- EsSalud”, 2020.

Santa cruz (19) en el 2021. Objetivo “determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del

centro de salud Santa Cruz Cajamarca”, estudio de tipo cuantitativo, aplicada, alcance correlacional-transversal, no experimental. Utilizo una población: 600 usuarios, muestra: 234 usuarios, utilizó PCHE 3 y el cuestionario SERVQUAL 3 como instrumentos. Resultados: en cuanto a cuidado humanizado: solo el 3,4% fue favorable, y en satisfacción del usuario: solo el 3,4% se mostraron satisfechos, existiendo relación, siendo la disposición para la atención ($Rho=0,240$), apertura a la comunicación enfermero – paciente ($Rho=0,172$), cualidades de hacer de enfermería ($Rho=0,163$). Conclusión: existe relación del C.H. de enfermería con satisfacción del usuario de emergencia del “centro de salud Santa Cruz Cajamarca”.

Villanueva (20) en el 2021. objetivo “determinar la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital III Goyeneche”; tuvieron como enfoque el cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y con un corte transversal. Su muestra fue integrada por 86 usuarios; utilizaron los instrumentos, el cuestionario “percepción del cuidado de Enfermería” y el “cuestionario de satisfacción”. Al realizar la prueba de Chi cuadrado definieron que existe relación estadística significativa $p\text{-valor}=0.000$. Concluyendo en que, para cuidado humanizado, el 25% de la muestra percibe un nivel alto; y en satisfacción del usuario el 33% presentó un nivel alto.

Yana. (21) en el año 2021, objetivo “Determinar el cuidado humanizado enfermero – pacientes con Covid-19 de un hospital Nacional de Lima Norte, 2021”. Utilizo un

método Cuantitativo, descriptivo y no experimental, con un corte transversal, como técnica se valió de la observación y se valieron de una guía observacional, su muestra incluyó a 30 enfermeros, de edades comprendidas entre 20 a 60 años. En cuanto a los resultados: enfermeros que ofrecen un adecuado cuidado humanizado 86.7%, un inadecuado cuidado humanizado 13.3%, también encontraron que el C.H. enfermero – pacientes con Covid-19 en la dimensión aspecto humano 86.7% adecuado e inadecuado 13.3%, en la dimensión aspecto espiritual 66.7% adecuado e inadecuado 33.3%; en la dimensión aspecto transpersonal demostraron solo el 13.3% fue inadecuado y el 86.7% adecuado y. En Conclusión: El C.H. brindado enfermero – pacientes con Covid-19 fue positivo.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Cuidado humanizado

2.2.1.1.Definiciones

Espinoza et al 2015, define: manifestación del acto de cuidar, percibe plenamente a la persona, la familia y la colectividad; considerando la dignidad y condición humana, necesidades de cuidado en salud y sus respuestas a las mismas; respetando los principios éticos; supliendo sus necesidades, incentivando su recuperación usando una comunicación asertiva y efectiva (22).

Méndez et al, según enfermería “Es definida como el proceso mental mediante el cual el paciente y el personal de Enfermería obtienen momentos significativos en su interior durante la interacción del cuidado” (23).

Díaz, et al, 2020, se percibe como acción de cuidar al ser, familia y comunidad, reconociendo que es un igual a mi, respetándolo, y reconociendo sus necesidades, para atenderlo de tal manera que recupere sus capacidades para auto cuidarse (24).

Ladman et al. En el 2014 refiere cuidado íntegro al paciente, de manera holística, brindando una atención bioética de enfermería, incluyendo en este cuidado a la familia y el entorno (25).

Muñoz et al en el 2015 concluye que Cuidado Humanizado se enfoca en la persona y no solo en su patología, releja los sentimientos que tiene el enfermero para con los demás, es el cuidado que solo un enfermero puede proporcionar (26).

El cuidado de manera profesional es brindado por la enfermera, la cual posee conocimientos científicos, y esta capacitada de habilidades técnicas para ayudar a la comunidad, individuos y familia a recuperar o mejorar su salud (27).

2.2.1.2. Teoría

a. Jean Watson: cuidado humano.

Esta teoría se centra en la relación armoniosa entre cuerpo, alma y mente, y la relación cuidador-paciente, la cual debe de ser de confianza y ayuda mutua.

Esta teoría tiene un enfoque existencial-fenomenológica, sustentada espiritualmente, es un compromiso moral, el cuidar, protegiendo la integridad del ser, compromiso que la enfermera debe asumir, se podrá lograr así una mejor percepción del paciente hacia el buen cuidar (28).

Dimensiones de la teoría

- **Satisfacer las necesidades.** Cuidar de manera que se satisfagan las necesidades no solo físicas, sino englobar al paciente en su totalidad.(29) Considerando a Virginia Henderson, se considera la necesidad como requisito mas no como carencia (30).
- **Habilidades técnicas del profesional de enfermería.** Destrezas con las que la enfermera brinda cuidados.
- **Relación entre enfermera y paciente.** Define el cuidado como proceso interpersonal, con dimensión transpersonal entre enfermera paciente (31).
- **Autocuidado de la profesional.** El enfermero va diariamente generando conocimientos que ayudaran a brindar un cuidado de calidad, centrado en la moral y la ciencia (32).

- **Aspectos espirituales del cuidado enfermero.** Incentivar al usuario a practicar sus creencias libremente, y ayudarlo a comprender los cambios que se suscitan en su entorno (29).
- **Aspectos éticos del cuidado.** Normas y valores que rigen el comportamiento integro y moral de la enfermera (28).

2.2.1.3. Dimensiones de cuidado humanizado

- Dimensión 1: “cualidades del hacer de la enfermera”

Valores y cualidades característicos de la enfermera cuidadora. Los cuales ayudan a que el paciente logre una satisfacción, confianza y bienestar, relación en donde prima el respeto mutuo (33).

- Dimensión 2: “apertura a la comunicación enfermera paciente “

La comunicación es el agente principal para poder llegar a tener una relación de confianza, con el paciente como con la familia, así podremos conocer los sentimientos positivos y negativos del paciente, uno de los valores mas usados es la empatía, la comunicación a usar debe ser afectuosas, cognitiva y conductuales (33).

Una educación adecuada, ayuda a que los pacientes realicen un correcto autocuidado. Influyendo también en la familia del usuario.

Basarse no solo en indicaciones e instrucciones genera eficacia, el personal de salud debe ser capaz de evaluar las necesidades primordiales del usuario y realizar una comunicación que pueda ser comprendida por este (34).

- Dimensión 3: disposición para la atención

Tiempo dedicado a la atención de enfermería brindada al paciente, ayudándole a cubrir no solo las necesidades básicas, para lograr una alineación de mente cuerpo y espíritu (33).

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Definiciones

Se comprende como capacidad para crear experiencias positivas en los usuarios de los servicios de salud, de naturaleza subjetiva, estudiada desde los años 60 (35).

La calidad en la atención según su grado ayuda a mejorar el estado de salud de las personas, haciendo uso de los conocimientos y la evidencia, la salud debe ser universal pero sin descuidar su calidad, siendo eficaz y segura para todos, cuyo núcleo sea el paciente (36).

MINSA (2000) la satisfacción del usuario se cumple cuando la atención logra cubrir todas las necesidades del usuario, incluso superando sus expectativas, reforzando los buenos hábitos de salud (37).

Clearly e McNeil (1988). Citado por redhead, la definen como reacción del usuario a la atención recibida, considerando los aspectos subjetivos experimentados en la atención, haciendo una evaluación en el area cognitiva y emocional sobre el proceso de la atención (38).

“La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios” (39).

2.2.2.2.Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

Las personas que juzgan la calidad de atención no solo es el paciente sino también toda su familia y amigos, cada cual con distinta perspectiva sobre la atención brindada. Aunque en su mayoría desea un servicio oportuno, el mejor tratamiento e información adecuada del estado de su enfermedad.

Si la atención brindada es de calidad, el usuario volverá a acudir al establecimiento del cual recibió el servicio, pero también el usuario se convertirá en una referencia positiva para el establecimiento.

2.2.2.3. Dimensiones de satisfacción del usuario

- A.** Fiabilidad: talento para cumplir con lo ofertado.
- B.** Capacidad de respuesta: actuación rápida y oportuna al brindar el cuidado.
- C.** Seguridad: confianza que brinda la enfermera al realizar los cuidados, demostrando valores y conocimiento en su labor.
- D.** Empatía: capacidad de entender la situación del paciente considerando sus emociones y sentimientos. La empatía produce que la relación con los pacientes mejore, facilitando la colaboración de los pacientes en su tratamiento, y mejora la atención sanitaria (40).
- E.** Aspectos tangibles: medios físicos que percibe el usuario al estar en la institución (infraestructura, equipamiento, personal, orden y limpieza, comodidad).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un hospital de Junín, 2023.

Ho: no existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un hospital de Junín, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su la dimensión cualidades del hacer de Enfermería y la satisfacción de los pacientes de un hospital de Junín, 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su la dimensión Apertura a la comunicación Enfermero- Paciente y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un hospital de Junín, 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado en su la dimensión disposición para la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un hospital de Junín, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El método que se usara será cuantitativo, de enfoque hipotético deductivo, ya que se plantearán hipótesis para poder llegar a una conclusión probable, pues habiendo demasiadas posibles respuestas, me centraré solo en las que se postula en el proyecto, partiendo de lo general a lo específico (41).

3.2 Enfoque de la investigación

Usare enfoque cuantitativo porque se realizará recolección de datos para poder corroborar mi hipótesis planteada, usando números y cifras, teniendo en cuenta la población y muestra. Usando un esquema ya planteado (41).

3.3 Tipo de investigación

Usare la investigación aplicada, ya que al realizar mi investigación no se crearán nuevas teorías ni conceptos, sino que se usaran las teorías ya creadas para corroborar las hipótesis y determinar la situación actual de mi población y plantear posibles soluciones (41).

3.4 Diseño de la investigación

La investigación será no experimental transversal, puesto que la recolección de datos se realizada solo una vez, no habiendo comparaciones entre grupos o tiempos, de alcance correlacional (41).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población será conformada exclusivamente por usuarios atendidos en el área de Emergencia del Hospital “Félix Mayorca Soto” – Tarma.

3.5.2 Muestra

De acuerdo a la accesibilidad de la población, la muestra serán todos los usuarios del área de “Emergencia del Hospital Félix Mayorca Soto” atendidos en el periodo de la investigación. No se dispondrá de muestra ni muestreo.

3.5.3 Criterios de selección

Criterio de Inclusión

- Usuarios de sexo masculino y femenino atendidos en el “Hospital Félix Mayorca Soto”.
- Usuarios que se encuentran al momento de la entrevista con la capacidad de responder el cuestionario.
- Usuarios que sepan leer y escribir
- Usuarios que permanecieron mas de seis horas en emergencia del “Hospital Félix Mayorca Soto”.
- Usuarios que tengan el deseo de participar voluntariamente.

Criterio de Exclusión

- Usuarios que no desea participar en la investigación.
- Pacientes o usuarios que permanecieron menos de seis horas en el servicio de emergencia del “Hospital Félix Mayorca Soto”.

3.6 Variables y operacionalización

Variable 1: “Cuidado humanizado”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
VARIABLE 1: CUIDADO HUMANIZADO	Acciones que se direccionan a valorar al paciente holísticamente, considerando de manera individualizada a sus ideas, demostrándole empatía y sobre todo respeto. (42)	“Acciones de la enfermera, basadas en un fundamento teórico, habilidades y cualidades, que proporcionarán un cuidado de calidad y respeto, llegando a satisfacer las necesidades de manera holística del usuario. Priorizando las cualidades de hacer, comunicación y atención profesional”	Cualidades del hacer de Enfermería	Características des enfermero al realizar sus actividades, el usuario percibe bienestar y confianza.		
			Apertura a la comunicación Enfermero-Paciente	Acciones Mediante las cuales se mejora el trato de enfermera y paciente haciendo un intercambio de conocimientos entre ellos, considerando la observación y la escucha activa	Ordinal	Acceptable (puntaje: 24-32), Medianamente aceptable (puntaje: 12-23)
			Disposición para la atención	El enfermero se predispone a realizar el servicio al usuario, brindando el cuidado según las necesidades que presente		Inaceptable (puntaje: 1-11)

Variable 2: satisfacción del usuario

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Percepción Y Calificación del usuario al Servicio brindado por el profesional de enfermería, en referencia a La calidad y bienestar (43)	“Nivel de Ejecución de los servicios brindados por el enfermero, alcanzando las expectativas del usuario del servicio de emergencia en relación a: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.”	Fiabilidad	Capacidad para desempeñar adecuadamente el servicio.	Ordinal	Insatisfecho puntaje menor a 22 Poco satisfecho: puntaje de 23 a 44 Satisfecho: puntaje de 45 a 66
			Capacidad de respuesta	Habilidad de atención rápida y oportuna		
			Seguridad	Capacidad para demostrar habilidades al realizar acciones concernientes al cuidado		
			Empatía	Habilidad para reconocer las vivencias del otro E identificarse con ellas.		
			Aspectos tangibles	Apreciación personal sobre las instalaciones y enseres, equipos de la institución		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica elegida para poder realizar una adecuada recolección de datos, rápida y eficaz, que nos servirá para hacer el análisis de la situación, será la encuesta, cuyo instrumento será el cuestionario para ambas variables (44).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1º : Cuidado Humanizado de enfermería será medido mediante el manejo del cuestionario “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE Clinicountry 3º versión”, adaptación de Oscar J. Gonzales H., cuenta con 32 ítems, divididos en tres dimensiones los cuales describiremos a continuación: cualidades de hacer de enfermería (relacionada con los ítems 1, 2, 6, 7, 8, 15,17), Apertura a la comunicación enfermera(o)- paciente (relacionada con los ítems 4, 5 ,9, 10, 11, 12, 14, 19), Disposición para la atención (relacionado con los ítems 3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32). Los baremos que utilizaremos para clasificar los resultados sera aceptable (>24 y < 32), medianamente aceptable (12 a 23) e inaceptable (menores a 11) (45).

Instrumento 2º. Para Satisfacción de los pacientes manejaremos el cuestionario “Satisfacción de los pacientes de Murrieta Mónica” (24), compuesta por 22 ítems que son repartidos en 5 dimensiones detallados a continuación: Fiabilidad (ítem 1 al 5), capacidad de respuesta (ítem 6 al 9), seguridad (ítem 10 al 13), empatía (ítems 14 al 18) y aspectos tangibles (ítems 19 al 22). Consideraremos

según su resultado los baremos Insatisfecho < 22 puntos; Poco satisfecho (de 23 hasta < 44 puntos; Satisfecho: 45 a mas puntos (46).

3.7.3 Validación

Instrumento 1°. PCHE Para la variable Cuidado humanizado, fue validada por ocho enfermeras, con amplia trayectoria, entre ellas magister, doctoras y especialistas en la materia, las cuales luego de evaluar los 32 items del instrumento, determinaron la validez facial en 0,92 y la validez de contenido (IVC) en 0,98. Realizada en Colombia el año 2015 (45).

Instrumento 2°. Para la validación del instrumento numero dos, se realizo un análisis dando como resultado de 92,1% de validez, este análisis fue proporcionado por cinco expertas, enfermeras de profesión con estudios de post grado. Realizada en Iquitos el año 2017 (46).

3.7.4 Confiabilidad

Para ambos instrumentos se utilizo el Alfa Cronbach obteniendo los siguientes datos:

Instrumento 1°: puntuación 0.897, de los 32 ítems. Con una significancia estadística si la probabilidad es < al 5% ($p=0.001$) (45).

Instrumento 2°: puntuación de 0.742, para los 22 ítems. Con una significancia estadística si la probabilidad es < al 5% ($p=0.001$) (46).

3.8 Plan para procesamiento y análisis de datos

Se pedirán los permisos necesarios para ejecutar el proyecto, antes de la aplicación de los instrumentos se brindará a los participantes el consentimiento informado; luego de la recolección de datos, se procederá inmediatamente a realizar el procesamiento de los mismos en el programa EXCEL y luego en SPSS versión 25, se usará el Rho de Spearman, para así poder verificar la relación estadística de nuestras variables planteadas.

3.9 Aspectos éticos

Mi indagación estará moderada por pautas referentes a la investigación en seres humanos, y bioseguridad. Se dará conocimiento anticipado a todas las instituciones participantes en la recolección de datos, el método a utilizar será el que mejor se adapte a las situaciones que se presenten, los instrumentos serán utilizados solo luego de su validación y confiabilidad, disminuyendo errores. Los datos personales serán resguardados, y su uso regulado por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”)(47). El consentimiento informado será entregado a cada uno de los participantes, para dejar evidencia de la aceptación voluntaria a la participación del estudio. En el documento descrito estará presente los objetivos y procedimientos investigación presente.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma para actividad

Acciones- 2023	febr	mar	abri	may	jun	jul	agos	sept	oct	novi
Identificación del problema.	*									
Revisión de literatura científica		*								
Formulación, planteamiento de objetivos de la investigación			*							
Presentar propuesta de estudio al Comité de Ética.				*						
Planteamiento del diseño						X	*			
Redacción del manuscrito								*	*	
Presentación										*

4.2 Presupuesto

Recursos humanos	Monto (soles)
Investigador.	-
Asesores	1200
Digitador	100
<i>Sub total</i>	1300
Bienes	
• Lapiceros	33
• Impresiones	400
• Folder manila A4	50
<i>Sub total</i>	483
Servicios	
• Servicio móvil	39
• Luz	100
<i>Sub total</i>	139
TOTAL	1922

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cruz RC. La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: Cuidados Humanizados* [Internet]. 2020 [citado 27 de noviembre de 2022];9(1):21-32. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062020000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es
2. Melita RA, Jara CP, Ignacio PD, Luengo ML. Adaptación transcultural y validación de un cuestionario de cuidado humanizado en enfermería para una muestra de población Chilena: Transcultural adaptation and validation of a humanized-care questionnaire in nursing for a Chilean population sample. *Adaptação transcultural e validação de um questionário de cuidado humanizado em enfermagem para uma amostra da população Chilena* [Internet]. julio de 2018 [citado 7 de diciembre de 2022];9(2):2245-56. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=129817899&lang=es&site=ehost-live>
3. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. octubre de 2019 [citado 7 de diciembre de 2022];35(4):N.PAG-N.PAG. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=141418449&lang=es&site=ehost-live>
4. Escobar-Castellanos B, Cid-Henríquez P. El Cuidado De Enfermería Y La Ética Derivados Del Avance Tecnológico En Salud: Nursing care and ethical issues surgen from the technological health advance. *Cuidados de enfermagem e a ética decorrentes do avanço tecnológico em saúde* [Internet]. junio de 2018 [citado 7 de diciembre de 2022];24(1):39-46. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=130347052&lang=es&site=ehost-live>
5. Yáñez-Dabdoub M, Vargas-Celis I. Cuidado Humanizado En Pacientes Con Limitación Del Esfuerzo Terapéutico En Cuidados Intensivos: Desafíos Para Enfermería: Humanized care in patients with limitation of therapeutic effort in intensive care: nursing challenges. *Cuidado humanizado em pacientes com limitação do esforço terapêutico em cuidados intensivos: desafios para a enfermagem* [Internet]. enero de 2018 [citado 7 de diciembre de 2022];22(1):56-75. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=131459565&lang=es&site=ehost-live>
6. Joven ZM, Guáqueta PSR. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería: Perception of the critical patient about humanized nursing care behavior. *Percepção do paciente sobre os comportamentos de cuidados intensivos enfermagem humanizado* [Internet]. enero de 2019 [citado 7 de diciembre de 2022];37(1):65-74. Disponible en:

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=135911417&lang=es&site=ehost-live>

7. Vidal PF, García RE, Hernández CA, Flores CKM. Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco: User satisfaction for a dignified treatment in the areas of occupational therapy and mechanotherapy of the Rehabilitation and Special Education Center of the State of Tabasco. *Revista de Sanidad Militar* [Internet]. 1 de febrero de 2018 [citado 16 de diciembre de 2022];72(1):24-31. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=131332596&lang=es&site=ehost-live>
8. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial* [Internet]. 1 de enero de 2002 [citado 16 de diciembre de 2022];17(1):22-9. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X02774708>
9. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Javier Prado-Galbarro F, Bendezu-Quispe G. Satisfacción Del Usuario Externo Con La Atención En Establecimientos Del Ministerio De Salud De Perú Y Sus Factores Asociados: External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [Internet]. octubre de 2019 [citado 16 de diciembre de 2022];36(4):620-8. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=140495976&lang=es&site=ehost-live>
10. La Torre AR, Oyola GAE, Quispe IMP. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014: Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. May, 2014. Fatores associados ao grau de satisfação do usuário do consultório de gastroenterologia do Hospital Central da Força Aérea peruana Maio, 2014 [Internet]. enero de 2018 [citado 16 de diciembre de 2022];17(34):1-10. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=135057244&lang=es&site=ehost-live>
11. Factor personal e institucional en el desarrollo del “cuidado humano de ayuda confianza”, de la teoría de Jean Watson en los enfermeros del servicio de medicina 3B del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2013 | *Revista Enfermería Herediana*. [citado 19 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2856>
12. Monje VP, Miranda CP, Oyarzún GJ, Seguel PF, Flores GE, Monje V. P, et al. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Ciencia y enfermería* [Internet]. 2018 [citado 8 de diciembre de 2022];24. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532018000100205&lng=es&nrm=iso&tlng=es

13. Ropero AAM, Maldonado Gutierrez ML, Cortina Huertas NM, Paternina Doria CD, Pérez Martínez MP, Puerto YN. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Boletín Semillero de Investigación en Familia [Internet]. 29 de noviembre de 2022 [citado 4 de octubre de 2023];4(1). Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
14. Diaz EM, Maldonado CAP (Tutora). Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el Servicio de Medicina y Cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017 [Internet] [Thesis]. 2018 [citado 8 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/20785>
15. Torrez VEF, Flores SAF (tutor). Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz – Bolivia 2018 [Internet] [Thesis]. 2019 [citado 8 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/21150>
16. Delgado JD, Brito CB, Delgado HCB. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores [Internet]. 1 de enero de 2019 [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>
17. Cruz REM. Relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Norte Chico-2021. Relationship between the humanized care of the nursing professional and the level of satisfaction of the patients in the Emergency Service of the Hospital Norte Chico-2021 [Internet]. 16 de enero de 2022 [citado 7 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5962>
18. Morales VG. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa-EsSalud, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 10 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83219>
19. Cruz SCS, Alden S. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 7 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80057>
20. Villanueva HGB, Escobedo PGL. Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del usuario. servicio de emergencia hospital III Goyeneche - 2021. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [Internet]. 2022 [citado 7 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14657>
21. Yana CN. Cuidado humanizado enfermero – pacientes con Covid-19 de un hospital nacional de Lima Norte, 2021. 2021.

22. Espinosa AÁ, Enríquez G, Leiva AF, López AM, Castañeda RL. Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado en enfermería. Ciencia y enfermería [Internet]. agosto de 2015 [citado 8 de diciembre de 2022];21(2):39-49. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532015000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=en
23. Ocronos RM y de E. Ocronos - Editorial Científico-Técnica. 2020 [citado 8 de diciembre de 2022]. Cuidado humanizado de Enfermería en pacientes ingresados en el área de Medicina Interna del hospital Manuel Ignacio Monteros IESS de la ciudad de Loja durante Diciembre 2019 a Febrero 2020. Disponible en: <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-area-medicina-interna/>
24. Oviedo AD, Delgado IAV, Liconá JFM. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. Esc Anna Nery [Internet]. 3 de febrero de 2020 [citado 8 de diciembre de 2022];24. Disponible en: <http://www.scielo.br/j/ean/a/pjh385M4RQfKqWbQxrPRmJg>
25. Navarro CL, Gómez SC, Schmitt VG, Figueroa PG, Araya CL, Toro JP, et al. Cuidado humanizado desde la perspectiva del enfermero de emergencia en un hospital de quillota, Chile. Enfermería: Cuidados Humanizados [Internet]. 2014 [citado 8 de diciembre de 2022];3(2):12-21. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/564>
26. Hernández YM, Ibarra RC, Prieto DM, Pinto DP, Rodríguez YS. Significado de cuidado humanizado en egresadas de la facultad de enfermería. Revista Repertorio de Medicina y Cirugía [Internet]. 1 de diciembre de 2009 [citado 8 de diciembre de 2022];18(4):246-50. Disponible en: <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/561>
27. Guerrero RR, Meneses LRME, De La Cruz RM. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. Humanized care of nursing according to the theory of Jean Watson, medical service of the hospital Daniel Alcides Carrión Lima- Callao, 2015 [Internet]. 2016 [citado 7 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19486>
28. Blanco GJAS. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. 27 de agosto de 2021 [citado 9 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2296>
29. Dimensiones del cuidar por Jean Watson - Evolucion de los cuidados de enfermeria en el proceso [Internet]. [citado 17 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://1library.co/article/dimensiones-cuidar-jean-watson-evoluci%C3%B3n-cuidados-enfermer%C3%ADa-proceso.qvxxv51ry>
30. Virginia Henderson | Gomeres [Internet]. [citado 7 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.fundacionindex.com/gomeres/?p=626>

31. info. encolombia.com. 2014 [citado 17 de diciembre de 2022]. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
32. Urrea ME, Jana AA, García VM. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y enfermería [Internet]. diciembre de 2011 [citado 17 de diciembre de 2022];17(3):11-22. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532011000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
33. Orosco MGS, Andamayo QM del P, Torres MY. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. 2017 [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3532>
34. Comunicarse con los pacientes: MedlinePlus enciclopedia médica [Internet]. [citado 7 de enero de 2023]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000456.htm>
35. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. Rev saúde pública [Internet]. 27 de septiembre de 2019 [citado 9 de diciembre de 2022];53:87. Disponible en: <http://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
36. Calidad de la atención [Internet]. [citado 9 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
37. Sifuentes LOG. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo [Internet]. 2016 [citado 9 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
38. Redhead GRM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Repositorio de Tesis - UNMSM [Internet]. 2015 [citado 9 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>
39. Vergel LLH, Román CAL, Guerra A de JM, Rodríguez LCH. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 6 de abril de 2022 [citado 7 de enero de 2023];37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
40. Marilaf CM, San-Martín M, Delgado-Bolton R, Vivanco L. Empatía, soledad, desgaste y satisfacción personal en Enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile. Enferm Clin [Internet]. 1 de noviembre de 2017 [citado 7 de enero de 2023];27(6):379-86. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-empatia-soledad-desgaste-satisfaccion-personal-S1130862117300633>
41. Hernández SR, Fernández Collado C, Baptista Lucio P, Méndez Valencia S, Mendoza

Torres CP. Metodología de la investigación. Mexico, D.F.: McGrawHill; 2014.

42. Revista Actualizaciones en Enfermería- Vol 19 .2017 by Fundación Santa Fe de Bogotá - Issuu [Internet]. 2018 [citado 8 de octubre de 2023]. Disponible en: https://issuu.com/fsfb/docs/vol_19_no_1_2017_0b8644a7a8a1d3

43. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. julio de 2020 [citado 8 de octubre de 2023];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es

44. Casas AJ, Repullo LJR, Donado CJ. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [Internet]. 15 de mayo de 2003 [citado 7 de febrero de 2023];31(8):527-38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

45. González-Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión”. Aquichan [Internet]. 12 de agosto de 2015 [citado 7 de febrero de 2023];15(3). Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/4806>

46. Murrieta AMV, Nogueira GYC, Palacios CJP. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana [Internet]. 2017 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5012>

47. La protección de datos personales (Ley N° 29733) [Internet]. Peruweek.pe. 2019 [citado 31 de enero de 2021]. Disponible en: <https://www.peruweek.pe/la-proteccion-de-datos-personales-ley-n-29733/>

Anexos

ANEXO 1: CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL JUNÍN 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital de Junín 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación del cuidado humanizado en su dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital de Junín 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado en su dimensión Apertura a la comunicación enfermero paciente y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital de Junín 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado en su dimensión disposición para la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital de Junín 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital de Junín 2023</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Establecer la relación del cuidado humanizado en su dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia. de un Hospital de Junín 2023</p> <p>2. Establecer la relación del cuidado humanizado en su dimensión apertura a la comunicación enfermero paciente y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital de Junín 2023</p> <p>3. Establecer la relación del cuidado humanizado en su dimensión disposición para la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un Hospital de Junín 2023</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un Hospital de Junín 2023.</p> <p>Ho: no existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un Hospital de Junín 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado en su la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un Hospital de Junín 2023.</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado en su la dimensión apertura a la comunicación enfermero paciente y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un Hospital de Junín 2023</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado en su la dimensión disposición para la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia de un Hospital de Junín 2023</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Cuidado humanizado de enfermería. Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cualidades del hacer de Enfermería. - Apertura a la Comunicación Enf-Pcte. - Disposición para la Atención. <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de los pacientes Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 	<p>Método</p> <p>El diseño de investigación es no experimental, de Corte transversal:</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población: pacientes del Hospital Félix Mayorca Soto</p> <p>No se dispondrá de muestra ni de muestreo</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario variable nº 1: “CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA (PCHE)” Clinocountry – 3ª versión • Cuestionario variable nº 2: “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES” (Murrieta Mónica- 2017 /SERVQUAL)

Anexo 2: Instrumentos

CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE JUNIN, 2023

Estimado señor(a)

Le entregamos un cuestionario cuyo objetivo es Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería.

Es aplicado por Jhenifer Kimberly Vega Chavez, graduada de la “Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener”, para lograr el grado de “especialista en emergencia y desastres”.

Es enormemente importante disponer de sus respuestas, estas permitirán recolectar los datos pertinentes para mi investigación. Completar el cuestionario le tomara unos 25 minutos. Se le brindará también el “**CONSENTIMIENTO INFORMADO**” en donde usted podrá afirmar si acepta o no participar en este proyecto.

Su participación es “**VOLUNTARIA y CONFIDENCIAL**”. Todos los datos que usted brinde tendrán un registro **ANÓNIMO**. Toda la información manifestada por usted en el presente cuestionario esta salvaguardada por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradecida por su participación su participación

Para alguna consulta o duda, comunicarse con:

Jhenifer Kimberly Vega Chavez

Correo electrónico: Jheni_kim24@hotmail.com

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

E.P.G

ORIENTACIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO

El presente instrumento está conformado por preguntas sobre sus datos sociodemográficos (“nombre, edad, etc.”) y 68 preguntas sobre las variables a indagar. Se le solicita lea con mucha paciencia todas las preguntas y emplee el tiempo necesario para poder responderlas **“ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS LAS PREGUNTAS”**.

Recuerde marcar con una X el casillero que represente de mejor manera su respuesta.

Sei se presentase alguna inquietud, no dude en consultarla con el encuestador.

Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

Variable 01: “CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA (PCHE)” Clinocountry – 3° versión

Soy licenciada en enfermería, estudiante de la especialidad en emergencias y desastres y busco identificar si el cuidado humanizado logra la satisfacción de las necesidades en pacientes del área de Emergencias atendidos en el Hospital Felix Mayorca Soto, 2023. Se agradece dar respuesta a las interrogantes:

RECOLECCIÓN DE DATOS:

1. Características sociodemográficas

Edad:-----

Sexo: 1.Masculino 2.Femenino

Procedencia: 1. Urbano 2. Urbano marginal 3. Rural

Nivel de instrucción

1. Sin estudios ()
2. Primaria ()
3. Secundaria ()
4. Técnica ()
5. Superior ()

Alternativas:

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Nunca

N	ITEM	1	2	3	4
1.	Le hace sentir como una persona				
2.	Le trata con amabilidad				
3.	Le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalización				
4.	Le mira a los ojos, cuando le habla				
5.	Le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes				
6.	Le hace sentir bien atendido cuando dialogan con usted				
7.	El personal de enfermería hace sentir tranquilo(a), cuando está con usted				
8.	Le genera confianza				

9.	Cuando la (lo) cuidan le facilitan el dialogo				
10.	Explican previamente los procedimientos				
11.	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
12.	Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos				
13.	Le dedican el tiempo requerido para su atención				
14.	Le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted lo requiere o según su situación de salud				
15.	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
16.	Lo llaman por su nombre				
17.	Le muestra respeto por sus creencias y valores				
18.	Lo atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				
19.	Le proporcionar información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud				
20.	Le manifiesta que están pendiente de usted				
21.	Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento				
22.	Responde oportunamente su llamado				
23.	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
24.	Le escuchan atentamente				
25.	Le preguntan y se preocupa por su estado de animo				
26.	Le brindan un cuidado cálido y delicado				
27.	Le ayudan a manejar su dolor físico				
28.	Le demuestran que son responsables con su atención				
29.	Le respetan sus decisiones				
30.	Le indican que cuando usted requiere algo le puede llamar				
31.	Respetan su intimidad				
32.	Al acercarse le saludan y brindan trato amable				

Anexo C.2

Instrumento de recolección de datos N° 02

Universidad Privada Norbert Wiener
Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

Variable 02: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
FIABILIDAD			
1. ¿Usted o su familia fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?			
2. ¿Usted o su familiar atendidos por el profesional consideraron a gravedad su salud?			
3. ¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?			
4. ¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?			
5. ¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que usted cuente con los medicamentos que recetó el médico?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
6. ¿La atención de enfermería fue rápida?			
7. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?			
8. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse los exámenes radiológicos fuese rápida?			
9. ¿el profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida?			
SEGURIDAD			

10. ¿El profesional de enfermería que lo atendió, le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
11. ¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería respetó su privacidad?			
12. ¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación medica?			
13. ¿El profesional de enfermería se mostró interesado por que su problema de salud sea resuelto o mejorado?			
EMPATÍA			
14. ¿El profesional de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
15. ¿El profesional de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
16. ¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a su familiar el problema de salud que lo aqueja?			
17. ¿el profesional de enfermería le explicó a usted o a su familiar los procedimientos o análisis que le realizaron?			
18. ¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?			
ASPECTOS TANGIBLES			
19. ¿Los carteles, letreros y fichas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
20. ¿El servicio donde estuvo usted contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
21. ¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
22. ¿los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?			
23. ¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			

Fuente: Instrumento de "SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES" (Murrieta Mónica- 2017 /SERVQUAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la ESPECIALIDAD enfermería: “emergencias y desastres”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LA REGIÓN JUNÍN 2023”

Nombre del investigador principal: Jhenifer Kimberly Vega Chavez

Propósito del estudio: “determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes en el área de emergencia de un hospital de la región Junín 2023”.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

- Participantes: personal enfermero
- Intervención voluntaria: si
- Beneficencias por participar: ninguno.
- Riesgos e Inconvenientes: ninguno.
- Importe por participar: no tiene costo
- Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.
- Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.
- Consultas posteriores: Al correo Jheni_kim24@hotmail.com y teléfono 9888344454

También puede contactarse con el Comité de Ética de la universidad privada norbeth wiener:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Apellido y nombres:

Edad:

Correo electrónico personalo institucional:

Firma

Anexo 3: Informe del porcentaje del Turnitin

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-12-29 Submitted works	2%
2	Submitted on 1685851376471 Submitted works	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	uwiener on 2023-10-12 Submitted works	1%
5	Submitted on 1686868412782 Submitted works	1%
6	Submitted on 1690608353311 Submitted works	1%
7	uwiener on 2023-03-31 Submitted works	1%
8	uwiener on 2023-03-02 Submitted works	<1%

Anexo 4. FORMATO 2 REGISTRO DEL TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN