



**Universidad  
Norbert Wiener**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

“PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO Y NIVEL  
DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTE POSTOPERADOS  
DEL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL  
NACIONAL HIPÓLITO” UNANUE, LIMA, 2021

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTENER EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN CUIDADOS ENFERMERO EN PACIENTES  
CLÍNICOS QUIRÚRGICOS

Presentado por:

**AUTOR: TELLO ARIAS, MARY LUZ**

ASESOR: JAIME ALBERTO MORI CASTRO  
CODIGO ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

Lima – Perú



**Dedicatoria:**

Este presente trabajo de investigación se lo dedico a mis hijos por el apoyo incondicional durante el desarrollo de este proyecto y a mi esposo por el apoyo moral día a día.

### **Agradecimientos:**

Agradezco a mi asesor de tesis Jaime Alberto Mori Castro por haberme guiado y brindado su conocimiento durante el desarrollo del trabajo, y para los docentes de la universidad que nos brindaron su conocimiento y experiencia para culminar la especialidad favorablemente. Y finalmente, a la universidad Norbert Wiener por brindar una formación competitiva y formación de personas de bien.

**ASESOR: Mg. JAIME ALBERTO MORI CASTRO**

**JURADO**

**Presidente: Dr. Carlos Gamarra Bustillos**

**Secretario: Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos**

**Vocal: Mg. María Angelica Fuentes Siles**

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| Dedicatoria.....                                     | ii        |
| Agradecimiento .....                                 | iii       |
| Índice .....   | iv        |
| Resumen .....  | vi        |
| Abstract.....  | vii       |
| <b>1. EL PROBLEMA .....</b>                          | <b>8</b>  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                | 8         |
| 1.2. Formulación del problema.....                   | 10        |
| 1.2.1. Problema general .....                        | 10        |
| 1.2.2. Problemas específicos .....                   | 10        |
| <b>1.3. Objetivos de la investigación.....</b>       | <b>11</b> |
| 1.3.1. Objetivo general.....                         | 11        |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....                   | 11        |
| <b>1.4. Justificación de la investigación.....</b>   | <b>11</b> |
| 1.4.1. Teórica.....                                  | 12        |
| 1.4.2. Metodológica .....                            | 12        |
| 1.4.3. Práctica.....                                 | 12        |
| <b>1.5. Delimitaciones de la investigación .....</b> | <b>12</b> |
| 1.5.1. Temporal .....                                | 12        |
| 1.5.2. Espacial .....                                | 12        |
| 1.5.3. Recursos .....                                | 12        |
| <b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>                        | <b>13</b> |
| 2.1. Antecedentes .....                              | 13        |
| 2.2. Base Teórica.....                               | 15        |
| 2.3. Formulación de hipótesis .....                  | 19        |
| <b>3. METODOLOGÍA .....</b>                          | <b>20</b> |
| 3.1. Método de la investigación .....                | 20        |
| 3.2. Enfoque de la investigación .....               | 20        |
| 3.3. Tipo de investigación.....                      | 20        |
| 3.4. Diseño de la investigación.....                 | 20        |

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| 3.5. Población, muestra y muestreo.....  | 20                              |
| 3.6. Variables y operacionalización.....   | 21                              |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos;Error! Marcador no definido.5 |                                 |
| 3.7.1. Técnica .....   | ;Error! Marcador no definido.25 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos.....  | ;Error! Marcador no definido.25 |
| 3.7.3. Validación.....   | ;Error! Marcador no definido.   |
| 3.7.4. Confiabilidad .....   | ;Error! Marcador no definido.   |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos ...                                 | ;Error! Marcador no definido.   |
| 3.9. Aspectos éticos .....   | ;Error! Marcador no definido.   |
| <b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....   | 28                              |
| 4.1. Cronograma de actividades .....   | ;Error! Marcador no definido.28 |
| 4.2. Presupuesto .....   | ;Error! Marcador no definido.30 |
| <b>5. REFERENCIAS</b> .....  | 3632                            |
| Anexos .....   | ;Error! Marcador no definido.40 |
| Matriz de consistencia .....   | 42                              |



## Resumen

**Objetivo:** Analizar la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía general del hospital nacional Hipólito Unanue, Lima, 2021. **Material y método:** el estudio es descriptivo de corte transversal y correlacional. La población y muestra estará conformada por 70 pacientes post operados que serán hospitalizados en el servicio de Cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue entre los meses de Julio – Noviembre del 2021, considerando los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizará la técnica de la encuesta mediante el **instrumento que va a medir la percepción del cuidado humanizado**, tipo escala de Likert validado por López G y col. en su estudio titulado: Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en el perioperatorio de un hospital público de Huaraz – 2018; consta de 22 ítems y **el instrumento que va a medir el nivel de satisfacción del paciente post operado**, validado por Ayerbe, K. y col. (2017), constituido por 24 ítems agrupadas en dos dimensiones.

Palabras claves: Cuidado humanizado, percepción, nivel de satisfacción.

## Abstract

**Objective:** To analyze the perception of humanized care and the level of satisfaction of postoperative patients in the general surgery service of the Hipólito Unanue national hospital, Lima, 2021. **Material and method:** the study is descriptive, cross-sectional and correlational. The population and sample will be made up of 70 postoperative patients who will be hospitalized in the General Surgery service of the Hospital Nacional Hipólito Unanue between the months of July - November 2021, considering the inclusion and exclusion criteria. The survey technique will be used by means of the instrument that will measure the perception of humanized care, a Likert scale type validated by López G et al. in his study entitled: Patient's perception of humanized nursing care in the perioperative period of a public hospital in Huaraz - 2018; It consists of 22 items and the instrument that will measure the level of satisfaction of the postoperative patient, validated by Ayerbe, K. et al. (2017), consisting of 24 items grouped in two dimensions.

Keywords: Humanized care, perception, level of satisfaction.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El cuidado humanizado es la base y esencia de la atención en salud, considerando como un arte que une lo tecnológico, intelectual y creativo con lo espiritual; además es un proceso que depende de factores como culturales, sociales, etc. que buscan alcanzar niveles de excelencia dentro del ámbito del cuidado para lograr la satisfacción del usuario y es uno de los retos que afrontan las instituciones de salud como se plantean en las políticas y normativas (1).

Según la organización mundial de la salud (OMS), se realiza anualmente 238 millones de cirugías en todo el mundo, de los cuales el 71 % su recuperación es rápida, 6 % no logran sobrevivir luego, el 14 % presentan complicaciones luego de la cirugía y el 9 % de los pacientes se complican con otras enfermedades. Estas estadísticas traen consigo alta demanda de paciente en las instituciones de salud haciendo que el paciente no se sienta satisfecho con el cuidado recibido (2).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), reconoce el trabajo del profesional de enfermería, cuya esencia es el cuidado basándose en el compromiso con el paciente, aplicando todos sus conocimientos y habilidades, sin embargo los avances de la ciencia y la tecnología están desplazando cuidado humanizado y la cercanía con el paciente generando temor, desconfianza conllevando a que no se sientan contentos con la atención recibida (3).

Sin embargo. muchas veces el cuidado puede tener percepciones erróneas de parte de los pacientes haciendo juicio de valor interfiriendo en la relación enfermera - paciente

El cuidado humanizado involucra muchos aspectos como la empatía, comunicación, el ser humanitario, la espiritualidad entre otros; actualmente existe riesgo de que estos aspectos se dejen de lado debido al incremento en la demanda de pacientes, múltiples actividades, que ha conllevado a que el cuidado se convierta en mecanizado y estandarizado, por lo que los pacientes perciben que no se cumplen sus expectativas por lo que muestran su insatisfacción (4).

Watson, autora de la "Teoría del Cuidado Humano", pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias, sostiene que, ante la posible deshumanización

de la atención en salud por cambios de estructura, nuevos modelos y tecnologías, es necesario rescatar el aspecto humano, espiritual y transpersonal; ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos y con base espiritual, ve el cuidado como un ideal moral y ético de enfermería (5)

El consejo internacional de enfermeras reporta cada año que existe insatisfacción del paciente post operado en el área de cirugía, además de la pérdida de valores éticos y de la sensibilidad de los cuidados de enfermería; poniendo como causa la sobrecarga laboral, la centralización del poder, la tecnificación del cuidado, se señala que en países europeos se encuentran cada vez más tecnificados excluyendo el enfoque humanitario e integral del cuidado de enfermería (6).

En Latinoamérica, sucede lo mismo ya que existe una percepción desfavorable del cuidado humanizado; como se muestra en un estudio en Colombia que el 80 % de pacientes no percibieron un cuidado humanizado y solo el 20% se sintieron satisfechos, concluyendo que se requiere mejorar los servicios que se brinda; mientras tanto en Venezuela se vive una crisis del sistema de salud donde la humanización de los cuidados de enfermería sufre un debilitamiento (7).

En el Perú, hay déficit de enfermeras, las normas del Minsa dice que la enfermera debe tener a cargo 14 pacientes, esto no se cumple, una enfermera maneja más de 20 pacientes y dependientes haciendo el cuidado humanizado se vea desplazado por la influencia de la tecnología, a esto se suma la sobrecarga de funciones, el agotamiento físico y emocional, salarios y condiciones laborales convirtiendo al cuidado en rutinario generando insatisfacción en el usuario (8).

En el Hospital Nacional Hipólito Unanue, es común observar la alta demanda de pacientes generando reclamos, que se traducen en expresiones de inseguridad, temor y desconfianza como: "las enfermeras nos maltratan", "no nos explican los procedimientos que están realizando", "no tienen paciencia", etc. de esta manera es que los pacientes no perciben el cuidado humanizado mostrando su descontento llegando a realizar quejas tanto verbales como escritas (9).

Por todo lo expuesto se vio la necesidad de realizar el estudio sobre la percepción del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, con el propósito de que los resultados que se obtengan sea de aporte a fin de mejorar el cuidado y convertirlo en

cuidado humanizado incentivando al personal de enfermería a tomar conciencia sobre los cuidados que brinda a los pacientes post operados del servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue (10).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado con el nivel satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía general del hospital nacional Hipólito Unanue, Lima, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de apoyo emocional con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?
- ¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de proactividad con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?
- ¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de características de la enfermera con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?
- ¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de priorizar el cuidado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?
- ¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en su dimensión técnica – científica en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?
- ¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en su dimensión humana en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Evaluar la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2021.

#### **1.2.3. Objetivos específicos**

- Determinar la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de apoyo emocional con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Determinar la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de proactividad con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Determinar la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de características de la enfermera con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Determinar la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de priorizar el cuidado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Determinar la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en su dimensión técnica – científica en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Determinar la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en su dimensión humana en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Teórica**

El presente estudio será de gran aporte de conocimientos para otras investigaciones; De igual modo va a permitir corroborar y objetar con la base teórica ya existente.

### **1.3.2. Metodológica**

Para la elaboración y aplicación del presente trabajo de investigación se indagara bibliografía basada en argumentos, métodos y herramientas en un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional que permitirá recabar información para dar respuesta al problema planteado mediante métodos científicos demostrables tanto en su validez y confiabilidad, siendo viable el estudio por la accesibilidad para la recolección de datos, disponibilidad de recursos humanos y materiales que garantizaran el desarrollo del estudio.

### **1.3.3. Práctica**

La investigación reside que con los resultados y conclusiones obtenidas en este estudio será de gran aporte y permitirá analizar y replantear algunos programas de capacitación dirigidos al personal de enfermería en el servicio de cirugía general.

## **1.4. Delimitaciones de la investigación**

### **1.4.1. Temporal**

El tiempo que abarca la investigación es en el año 2021.

### **1.4.2. Espacial**

La investigación se ejecutara en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima.

### **1.4.3. Recursos**

Se cuenta con los recursos materiales para realizar la investigación, el recurso humano estará a cargo del investigador, de la misma manera los recursos materiales y económicos.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

### **A nivel internacional:**

En el 2019 en Bolivia, Girón (11), en su estudio cuyo objetivo fue *“Determinar la percepción y satisfacción de las usuarias sobre la calidad del cuidado Humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en el Hospital Gineco Obstétrico y Neonatal Dr. Jaime Sánchez Porcel”*. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, mediante la técnica de la entrevista como instrumento el cuestionario con una muestra conformada por 136 usuarias a quienes se les aplicó una encuesta y 14 Licenciadas en Enfermería a las que se les aplicó la ficha de observación, que permitió describir la situación actual de la atención brindada por el personal de Enfermería; encontrándose como resultados de que un 48.97% de las usuarias indica que existe una baja satisfacción con referencia al cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, el 49.48% indica que no son atendidas oportunamente, y el 46.39 90% manifiesta su insatisfacción con la atención recibida por parte del personal de enfermería, concluyendo que es necesario implementar estrategias, planes de mejoras con el objetivo de generar la sensibilización del personal para aplicar buen trato al paciente desde un abordaje basado en valores humanos(11).

Monje et al. (12), en Chile el 2018 publicaron una investigación donde el objetivo fue *“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”*. Estudio de corte transversal, correlacional, mediante la técnica de la encuesta, con una muestra compuesta por 171 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, Se aplicó una encuesta sociodemográfica y la escala Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE), obteniendo como resultados que 86% de pacientes hospitalizados dice que recibe trato humanizado, 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado; el personal de enfermería respeta la dignidad humana al entregar cuidados humanizados, principalmente por la forma en que proporcionan los cuidados día a día. El estudio permite retroalimentación positiva al profesional, fortalecer su desempeño y la motivación para cuidar (12).



Eugenio et al. (13), en Colombia el 2018 en su estudio tuvieron como objetivo **“Determinar la percepción del cuidado humanizado en los profesionales de enfermería por parte de los usuarios hospitalizados en una Institución prestadora de servicios de salud”**. Estudio descriptivo- transversal, se utilizó la técnica de la encuesta con una muestra de 640 pacientes a quienes se les aplicó el instrumento PCHE (percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería), obteniéndose como resultados que el 18 % de los pacientes estudiados siempre percibieron el cuidado humanizado, el 41, 5% casi siempre lo percibieron, el 27% a veces y el 11,8 % nunca lo percibieron; concluyendo en un buen porcentaje perciben el cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería, sin embargo es necesario implementar medidas y estrategias con el fin de mejorar y poder brindar un cuidado humanizado a todos los usuarios (13).

En el 2018 en Ecuador, Castillo R. (14), en su investigación tuvo como objetivo **“Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato, relacionado con el cuidado enfermero”** estudio descriptivo, transversal, la población estuvo conformada por las enfermeras del centro quirúrgico y 348 pacientes que recibieron atención en la unidad de recuperación post anestésica, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario CARE-Q, y para obtener información del equipo de enfermeras se utilizó como técnica un taller que tuvo como objetivo definir el rol de las profesionales, encontrándose como resultados que el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos; en la categoría de explica y facilita el 51.49% de los usuarios refieren el cuidado como bueno; en la categoría de Conforta, un 24,51% de los pacientes refirieron que la enfermera nunca se acerca a ellos, así como, el 26,48% dijeron que la enfermera no se relaciona con los familiares para explicar su situación de salud(14).

Malpica (15), en Colombia el 2017 publicó una investigación que tuvo como objetivo **“Describir la percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel”** estudio de tipo descriptivo, de corte transversal y enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 80 pacientes hospitalizados, se les aplicó el instrumento

PCHE tercera versión, obteniendo como resultados que el 87.5%) siempre percibieron el cuidado humanizado por parte la enfermera, el 9.16 % Casi siempre lo percibió y el 1,25 % Algunas veces lo percibió; concluyendo que el cuidado de enfermería es un cuidado Humanizado, que tiene en cuenta la necesidad del paciente como individuo, el cual es percibido satisfactoriamente por los pacientes en sus diferentes etapas de manejo y cuidado de su enfermedad (15).

#### **A nivel nacional:**

Cornejo (2019) dice que el 60% tienen una buena percepción, 39.4% ven su relación con la enfermera como ayuda, traducida en percepción del cuidado humanizado bueno y 0.6% percibe como deficiente; concluyendo que el cuidado brindado es regular, no solo implica tener conocimientos, sino también una base ético- moral que guie su accionar. Se recomienda concientizar a la enfermera en repercusiones del cuidado humanizado en el ejercicio de sus labores (16).

Sánchez (2018), obtuvo que el 48.54% perciben el cuidado humanizado como regular y un 21.36% lo considera malo; por otra parte, un 32.04% manifestaron estar satisfechos con el cuidado humanizado, el 40.78% dice que aun nivel medio y un 27.18% dice que su nivel es bajo; concluyendo que existe una relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente. Se recomendó fortalecer las capacidades del profesional de enfermería (17).

Lozano, (2018), encontró que el 61% de los pacientes entrevistados están satisfechos con el cuidado de enfermería, mientras que el 39% se mostraron insatisfechos, concluyendo que existe relación entre el cuidado humanizado y el nivel de satisfacción del paciente. Se observa que la dimensión Técnico científico tiene un 51.2% de insatisfacción. El sexo de los pacientes está asociado a la satisfacción del cuidado de enfermería (18).

Arnedo (2018), dice que el 39.4% de los pacientes percibieron un bajo nivel del cuidado humanizado, el 36.5% lo percibieron como moderado y el 24% como alto, concluyendo que los pacientes tienen una percepción de nivel bajo con tendencia a moderado en relación al cuidado humanizado que brinda el enfermero, se recomienda establecer normas y estrategias para cumplir satisfactoriamente con las exigencias y cubrir las necesidades del paciente (19).

Aliaga y col., (2017), obtuvo que la percepción sobre el cuidado humanizado es mala en un 83.80%, regular en un 16.20% y ninguna presento buena ni excelente, respecto a la dimensión cualidades del hacer de enfermería es regular para el 43.20% y mala para el 45.90%; apertura a la comunicación enfermera(o)- paciente es mala 73% y disposición para la atención es mala 81.10%, concluyendo que la percepción del cuidado humanizado es deficiente (20).

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1.1. Primera variable: Percepción del cuidado humanizado**

La base teórica de la presente investigación está fundamentada en la teoría del cuidado humano, de Jean Watson, describiendo primero los conceptos y generalidades sobre percepción (21).

#### **Percepción**

Percepción de cuidado se define como el desarrollo del proceso mental del paciente y el profesional de Enfermería donde se logra la obtención de momentos gratos y significativos de forma intrínseca durante la interacción del cuidado brindado que permite percibir datos del exterior y organizarlos de un modo significativo internamente para ser conscientes del mundo exterior.(22)

#### **Cuidado humanizado**

El cuidado humanizado toma como base al saber científico, la pericia técnica y la relación existente entre enfermero-paciente, donde ambos se aceptan en el proceso de interacción; de forma afectiva y respetuosa sin dejar de lado la autonomía. Es un proceso recíproco como resultado durante el momento del cuidado de forma holística, que ve a cada paciente como un ser diferente e individual, cuyo cuidado va comprometido a la mejora del paciente (23).

El cuidado del paciente por parte del profesional de salud ha ido disminuyendo en lo humanizado, las causas son multifactoriales (sobrecarga laboral, estrés, desmotivación, etc.) donde el aspecto personal, decisiones propias centradas en el ser y el hacer influyen de gran manera en el acto de cuidar y, cómo el paciente percibe estos cuidados refleja el desarrollo profesional del Enfermero (24).

**Percepción del cuidado humanizado del paciente quirúrgico**, es la respuesta brindada por el paciente que será sometido quirúrgicamente manifestado mediante miedo, temor, debido a que va a atravesar una etapa que resquebraja su integridad mediante la percepción que tiene del cuidado brindado por parte de la enfermera en el ambiente (25).

El cuidar dentro de la profesión de enfermería es asumir un rol de cuidador que va a brindar habilidades procedimentales y técnicas para ayudar a mejorar o progresar en la salud de la persona cuidada, brindando cada cuidado con afectividad y calor humano (26).

La composición del cuidado debe estar basada en el conocimiento, se necesita conocer todo de la persona, quién y cómo será la persona para cuidar, cuáles son sus fortalezas, debilidades, limitaciones, necesidades, los factores que favorecen el desarrollo; necesito conocer cómo atender lo que necesita, además de saber qué es lo que limitará y si se podrá realizar el cuidado (27).

### **Teoría del cuidado Humanizado**

La teoría de Jean Watson se apoya en la teoría humanística de Paterson que se fundamenta en la fenomenología y el humanismo. Por lo cual Watson plantea una teoría de cuidado orientado a lo existencial creando una teoría humanista filosófica, cuyo fin es mantener la dignidad del paciente y la humanidad al momento de cuidar valorando holísticamente a la persona. De aquí Watson desprende sus conceptos caritos (factores caritativos del cuidado) (28).

Según Jean Watson la esencia de enfermería es el cuidado, enfatizando que existe una relación entre la enfermera y el que recibe el cuidado esta relación va más allá de lo técnico en forma recíproca en pro de los dos mediante la experiencia existencial vivida. Watson define sus dimensiones como:

- Interacción enfermera- paciente, el cuidado humanizado comprende esfuerzo, uso de valores y compromiso al brindar cuidados, haciendo uso del conocimiento, actividades y acciones en pro de la salud del paciente. Para Watson, el cuidado es un proceso interpersonal, entre enfermera-paciente dentro de un mismo medio donde se desarrollan estos cuidados (29).

- El Campo fenomenológico, es una realidad subjetiva que va a ser comprendida por la experiencia e interpretación de la percepción que le da el paciente, es aquí donde se identifica la totalidad de necesidad de cuidados mediante el cual el paciente expone sus sentimientos subjetivos y son identificados por enfermería al entrar en esa realidad percibida y creada por el paciente (30).
- La relación de cuidado transpersonal es el vínculo espiritual creado entre enfermera y paciente, el cual va más allá de un simple objeto sino como un ser holístico mostrando interés por su pronta mejoría, creando un compromiso moral donde la Enfermera tiene el compromiso como ser humano y profesional a cargo del cuidado elevar la dignidad humana y no reducir a la persona como un objeto (31).
- El Momento de cuidado, es aquello donde la enfermera va a brinda el cuidado dentro del foco espacio y tiempo dentro del mismo lugar donde viven juntos, creando la ocasión para el cuidado humano y el descubrimiento de sí mismo (32).

### **Dimensiones del cuidado humanizado**

**Dimensión 1: apoyo emocional** refiere que durante la interacción enfermera paciente, este percibe la forma en como la enfermera lo trata con amabilidad, cordialidad, calor humano; percibe el apoyo que le brinda, por tal muestra sentimientos de satisfacción, esta categoría comprende al progreso de un vínculo de ayuda y confianza mutua (33).

**Dimensión 2: apoyo físico**, hace referencia a como el paciente percibe el contacto físico de enfermería, durante el cuidado, mediante acciones como mirarlo de frente, trato amable, darle un abrazo si lo necesita, realizar cada intervención de enfermería y ayudar en la mejora de su condición física y espiritual, brindando un cuidado oportuno para disminuir el dolor, logrando satisfacer necesidades físicas y brindarle un apoyo físico humano significativo en el entorno que lo rodea (34).

**Dimensión 3: característica de la enfermera** se evidencia en el comportamiento que caracteriza a la enfermera como una persona afable, cordial, mostrando simpatía, dulzura, eficacia y cordialidad en la atención. Dichas acciones denotan a una enfermera genuina y sincera, es el nivel de expresión que la enfermera

muestra y se van a relacionar con el nivel de eficacia con la que brindan los cuidados. (35).

**Dimensión 4: cualidades del hacer de la enfermera**, son las interacciones entre el enfermero(a) y el paciente donde sobre sale las características de una enfermera como atenta con su trabajo, humildad, amabilidad, aclara dudas con respeto y amabilidad mediante la aplicación de conocimientos impartidos y las bases científicas obtenidas durante la formación profesional, reconociendo sus debilidades, las que domina y permite sobresalir del grupo que integra (36).

### **2.3. Segunda variable: Nivel de satisfacción**

El nivel de satisfacción se le considera a la expectativa generada de manera subjetiva por el paciente sobre el cuidado de enfermería, es decir que tiene que haber una concordancia entre el servicio que pensó o deseo recibir con lo que efectivamente recibió; este hecho va a depender de varios factores como actitud, ambiente, predisposición, habilidad del personal de enfermería para ofrecer el cuidado, tiempo de espera, entre otros (37).

Para medir la satisfacción del usuario con respecto a un servicio va a depender de diversos aspectos como: la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad, habilidades, cualidades del profesional de enfermería como empatía, amabilidad, respeto, experiencias previas por lo que el paciente juzgará la atención recibida desde su perspectiva manifestando su satisfacción o insatisfacción con el cuidado recibido (38)

#### **Dimensiones del nivel de satisfacción**

##### **Dimensión 1: Técnica – científica**

Esta dimensión se refiere a que el personal de enfermería debe explotar y aplicar al máximo el conocimiento, ciencia y la tecnología para brindar un cuidado de calidad que va en beneficio de la salud del paciente cubriendo las necesidades básicas por prioridad y resolver los problemas tanto reales como potenciales y de

esta manera se puede demostrar al usuario seguridad y confianza en la atención brindada disminuyendo los riesgos y complicaciones (39).

### **Dimensión 2: Humana**

Esta dimensión hace referencia al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y a los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (40).

### **Niveles de satisfacción**

**Satisfacción:** Cuando el paciente recibe atención con calidad humana, calidad técnica en servicios disponibles y adecuada información que le proporciona satisfacción completa.

**Insatisfacción:** Cuando el paciente no recibe atención con calidad humana, calidad técnica, no existen servicios disponibles y la información es ausente, lo que le proporciona insatisfacción (41).

### **Rol de la enfermera sobre el tema**

El profesional de enfermería cumple un rol fundamental al momento de brindar los cuidados de enfermería ya que van a influir directamente en la satisfacción del paciente por lo tanto la imagen de la institución donde se recibió el servicio será comentada y servirá para posteriores recomendaciones a otros usuarios.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H1:** Existe una relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción del paciente post operado en el servicio de Cirugía general del Hospital Hipólito Unanue 2021.

*Hi: “La percepción del cuidado humanizado es directamente proporcional al nivel de satisfacción del paciente post operado”.*

**H2:** No existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción del paciente post operado en el servicio de Cirugía general del Hospital Hipólito Unanue 2021.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de apoyo emocional con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de proactividad con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de características de la enfermera con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?
- Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de priorizar el cuidado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en su dimensión técnica – científica en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.
- Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente post operado en su dimensión humana en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.



### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de la investigación**

Se utilizará el método deductivo hipotético. El método está unido a la investigación y la complejidad de esta, el método nos va a permitir simplificar esta complejidad y presentarlo a través de elementos significativos de un problema, estructuras conceptuales y explicaciones causales (42).

#### **Enfoque de la investigación**

El estudio es de enfoque cuantitativo, la recolección de datos se da en la medición y análisis de las variables en estudio, debido a que los datos son producto de mediciones, se da mediante números y se analiza con métodos estadísticos (43).

#### **3.2 Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicativo, ya que este tipo de investigación se caracteriza por adaptar los saberes teóricos a una situación determinada y los resultados prácticos que de ellas proceden (44).

#### **3.3 Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación será del tipo transversal, descriptivo y correlacional. Descriptivo porque describirá, medirá y evaluará la variable de manera sistemática y detallada; es de corte transversal ya que se recolectará datos en tiempo único y un momento; correlacional ya que se buscará la relación que existe entre las variables. Será no experimental, puesto que no se va a manipular las variables y es transversal porque estudia las variables simultáneamente en determinado momento haciendo un corte en el tiempo (45).

#### **3.4 Población, muestra y muestreo.**

Estará compuesta por 70 pacientes post operados que se hospitalizarán en el servicio de Cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, teniendo en cuenta el número de camas tanto de lado “A” y “B” entre los meses de julio- noviembre del

2021, elegidos según los criterios de inclusión y exclusión planteadas en la investigación.

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes de ambos sexos post operados que estén dispuestos a participar voluntariamente de la investigación.
- Pacientes mayores de 18 años que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes post operados que estén en pleno uso de sus facultades.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no estén dispuestos a colaborar en la investigación.
- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que tengan alguna alteración cognitiva.
- Pacientes inconscientes.

### **3.5 Variables y operacionalización**

#### **3.6.1 Variables de estudio**

**Primera variable:** Percepción del cuidado humanizado.

#### **Definición conceptual de la primera variable**

La percepción es la experiencia advertida y expresada por el paciente sobre el cuidado humanizado que brinda enfermería a través de sus actitudes y estos ayudarán a mejorar el estado de salud de los pacientes de forma integral física, psicológica y espiritual (46).

#### **Definición operacional de la primera variable.**

Es la respuesta expresada por el paciente que fue intervenido quirúrgicamente, sobre la impresión que tiene del cuidado humanizado que brinda la enfermera el cual nos indica según la escala de Likert cuyo valor final es siempre percibe el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería, casi siempre percibe a veces percibe, nunca percibe el cuidado humanizado (47).

#### **Definición conceptual de la segunda variable**

Es la tranquilidad y seguridad que tiene el paciente de ser bien atendido; lo que le permitirá recuperar su salud.

### **Definición operacional de la segunda variable**

Hace referencia a los conocimientos y habilidades que posee el personal de enfermería para desarrollar las actividades durante el proceso del cuidado del paciente post operado inmediato, basándose en las bases teóricas sin dejar de lado la parte humana, la relación enfermera-paciente tratando al paciente como un ente biopsicosocial (48).

### 3.6.2 Operacionalización de variables

| Variables   | Definición Operacional  | Dimensiones                      | Indicadores<br>Escala de medición       | Escala<br>valorativa (Niveles o<br>rangos)   |
|---|---|----------------------------------|---|--|
| <p>Primera variable: Percepción del cuidado humanizado.</p> | <p>Es la respuesta expresada por el paciente que fue intervenido quirúrgicamente, sobre la impresión que tiene del cuidado humanizado que brinda la enfermera el cual nos indica según la escala de Likert cuyo valor final es siempre percibe el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería, casi siempre percibe a veces percibe, nunca percibe el cuidado humanizado.</p> | Apoyo emocional                  | Confianza y tranquilidad                | <p>Percepción favorable: Cuando el paciente responde siempre se le asigna un puntaje de 3</p> <p>Percepción mediamente favorable :Cuando el paciente responde A veces se le asigna un puntaje de 2</p> <p>Percepción desfavorable: Cuándo el paciente responde nunca se le asigna un puntaje de 1.</p> |
|   |   | Proactividad                     | Brinda información clara y precisa.     |  |
|   |   | Características de la enfermera. | Cualidades del hacer enfermero.         |  |
|   |   | Prioridad al ser cuidado.        | Valores y priorización de las personas. |  |

|  |  |                      |  |  |
|--|--|----------------------|--|--|
| Segunda variable: Nivel de satisfacción. | Hace referencia a los conocimientos y habilidades que posee el personal de enfermería para desarrollar las actividades durante el proceso del cuidado del paciente post operado inmediato, basándose en las bases teóricas sin dejar de lado la parte humana, la relación enfermera-paciente tratando al paciente como un ente biopsicosocial. | Técnica – Científica | Seguridad en las actividades.<br>Habilidad<br>Destreza.<br>Conocimiento científico.<br>Eficiencia.   | Insatisfecho : 0 -24<br>Satisfecho: 24 -48 |
|  |  | Humana               | Respeto.<br>Trato.<br>Comunicación verbal.<br>Comunicación no verbal.<br>Relaciones interpersonales. |  |

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Se empleará la técnica de la encuesta.

#### 3.7.2 Descripción de instrumento

Los instrumentos que serán aplicados en el presente estudio son:

- **Cuestionarios**

Se empleará dos instrumentos. **El primer instrumento va a medir la percepción del cuidado humanizado**, este será tipo escala de Likert validado, que se obtuvo del estudio realizado por López G y colaboradores (2018), titulado: Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en el perioperatorio de un hospital público de Huaraz; que consta de 2 partes: instrucciones generales y 22 ítems que se medirán y categorizarán los resultados de la siguiente manera; Percepción favorable, medianamente favorable y desfavorable, considerándose como escala enunciados positivo y enunciados negativos asignándoles un puntaje siempre = 3, algunas veces =2, nunca = 1 (49).

**El segundo instrumento se utilizará para medir el nivel de satisfacción del paciente posoperado**, instrumento validado por Ayerbe, K. (2017) Está constituido por 24 preguntas, clasificados en dos dimensiones: técnico-científico, dividida en 4 indicadores, la dimensión humana, dividida en 5 indicadores y cada indicador consta de 3 ítems, cada ítem tiene dos alternativas, otorgando un puntaje a la respuesta Si: 2 puntos y No: 1 punto, clasificando al nivel de satisfacción en: Satisfecho: 24 a 48 puntos e Insatisfecho: 0 a 24 puntos (50)..

Los instrumentos son altamente confiables específicamente para la percepción del cuidado humanizado con un alpha de Crombach de 0.96 y para el nivel de satisfacción del paciente con un alpha de Crombach de 0.92 respectivamente.

#### 3.7.3 Validación

La validación de la prueba piloto será a través de la prueba estadística de Alfa de Crombach.

### **3.7.4 Confiabilidad**

Se ejecutó la prueba piloto con 10 pacientes con similares características a la de la población objeto de estudio, obteniendo como resultado un alfa de crombach de 0.93.

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Al finalizar la recolección de datos, el procesamiento y tabulación de las encuestas será en mediante el programa Microsoft Excel 2020 e ingresados a una tabla matriz elaborada en el software estadístico SPSS versión 27.0., este proceso se realizará minuciosamente y de esta manera evitar errores y valores perdidos al momento del análisis, se calculara según los puntajes establecidos en los indicadores de la investigación, con la finalidad de presentar los resultados en tablas y/o gráficos que luego serán interpretados con la finalidad de dar resultados discutidos. (51)

### **3.9 Aspectos éticos**

El trabajo de investigación se realizará teniendo en cuenta los principios de:

**Principio de Autonomía:** A los participantes de la investigación se les explicara el objetivo del estudio y para participar del estudio el participante tendrá que firmar voluntariamente el consentimiento informado, respetando la decisión de cada paciente. La información consignada será de carácter anónimo.

**Principio de Beneficencia:** Se proporcionará información a la Institución donde se realizó el estudio, una vez obtenidos los resultados a través de un informe detallando los resultados, las conclusiones y las recomendaciones, con la finalidad de mejorar el cuidado y trato humanizado.

**Principio de no maleficencia:** Se garantizara al paciente que su participación no involucra riesgo a su integridad física, respetando la dignidad y resguardando los derechos de los usuarios teniendo en cuenta los principios éticos.

**Principio de Justicia:** A todos los pacientes participantes del estudio se les brindara un trato equitativo e igualitario, además serán tratados con respeto; este principio estar presente durante todo el proceso de la investigación, es decir antes, durante y después de la participación del usuario (52).



#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES   | 2021  |  |  |  |        |  |  |  |           |  |  |  |         |  |  |  |           |  |  |  |
|---|-------|--|--|--|--------|--|--|--|-----------|--|--|--|---------|--|--|--|-----------|--|--|--|
|   | JULIO |  |  |  | AGOSTO |  |  |  | SETIEMBRE |  |  |  | OCTUBRE |  |  |  | NOVIEMBRE |  |  |  |
|   |       |  |  |  |        |  |  |  |           |  |  |  |         |  |  |  |           |  |  |  |
| Identificación de título  |       |  |  |  |        |  |  |  |           |  |  |  |         |  |  |  |           |  |  |  |
| Elaboración del problema de estudio: planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación.   |       |  |  |  |        |  |  |  |           |  |  |  |         |  |  |  |           |  |  |  |
| Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.   |       |  |  |  |        |  |  |  |           |  |  |  |         |  |  |  |           |  |  |  |
| Elaboración de la metodología del estudio: método de investigación, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y Operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos. |       |  |  |  |        |  |  |  |           |  |  |  |         |  |  |  |           |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Elaboración de aspectos administrativos del estudio:<br>cronograma de actividades y presupuesto.       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Elaboración de las referencias del estudio: revisión<br>bibliográfica, anexos, matriz de consistencia. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aprobación del proyecto  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sustentación de proyecto   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 4.2. Presupuesto

|                            |                               |                 |               |
|----------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------|
| <b>POTENCIALES HUMANOS</b> | <b>REC. HUMANOS</b>           |                 |               |
|                            | Asesorías                     | 1               | S/.<br>200.00 |
|                            | Técnicos en digitaciones      | 1               | S/.<br>50.00  |
|                            | Encuestador                   | 2               | S/.150.0<br>0 |
|                            | Estadísticos                  | 1               | S/.<br>100.00 |
| <b>RECURSOS MATERIALES</b> | <b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b> |                 |               |
|                            | Textos                        | Estimado        | S/.<br>100.00 |
|                            | Internet                      | Estimado        | S/.<br>325.00 |
|                            | Otros                         | Estimado        | S/.<br>100.00 |
|                            | <b>MATERIAL DE IMPRESIÓN</b>  |                 |               |
|                            | Impresión y copia             | Estimado        | S/.150.0<br>0 |
|                            | Empastados de la Tesis        | 3<br>ejemplares | S/.<br>80.00  |
|                            | USB                           | Unidad          | S/.<br>30.00  |
|                            | CD,                           | 2<br>unidades   | S/. 4.00      |
|                            | <b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b> |                 |               |
|                            | Papel bond A4 80 gramos       | 2 millar        | S/.<br>100.00 |
|                            | Papelote cuadriculado         | 10<br>unidades  | S/. 5.00      |
|                            | Cartulinas                    | 10<br>unidades  | S/. 5.00      |

|                                 |  |               |                |
|---------------------------------|--|---------------|----------------|
|                                 | Cintas Adhesivas                       | 2<br>unidades | S/. 6.00       |
|                                 |  |               |                |
|                                 | Plumones                               | 6<br>unidades | S/ 6.00        |
|                                 | <b>SERVICIOS</b>                       |               |                |
| <b>SERVICIOS</b>                | Comunicaciones                         | Estimad<br>o  | S/.<br>150.00  |
|                                 | Movilidad y Viáticos                   | Estimad<br>o  | S/.<br>350.00  |
|                                 | Imprevistos                            | Estimad<br>o  | S/.<br>200.00  |
|                                 | <b>Total, costo</b>                    |               | <b>2111.00</b> |
| <b>RECURSOS<br/>FINANCIEROS</b> | <b>El proyecto será autofinanciado</b> |               |                |

## 5. REFERENCIAS

1. Correa M. La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. Rev Cuidados. [revista en internet]\* 2015 mayo- octubre. [acceso 13 de diciembre del 2020]; 7(11). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v7n1/v7n1a11.pdf>.
2. Gomes M., Meneses M., De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión – Lima. Rev enferm Herediana. [revista en internet]\* 2015 enero- junio. [acceso 14 de diciembre del 2020]; 9(2). Disponible en: [file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/3017-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/3017-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319%20(1).pdf).
3. OPS (2018). Organización Panamericana de la Salud. Reportes estadísticos de la satisfacción del usuario post operado mediato en Centros Quirúrgico. Washington.
4. Flores D. Percepción sobre el Cuidado Humanizado que brinda el profesional de enfermería en pacientes del servicio de cirugía del Hospital departamental de Huancavelica. [tesis]. Huancavelica – Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. copyright.; 2015. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/448/TP%20%20UNH.%20ENF.%200053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Velásquez P. Percepción del cuidado humanizado del profesional enfermero según la teoría de Jean Watson- Servicio de Emergencia, Hospital nivel II. [tesis]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.; 2020. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/8604/Percepcion\\_VelasquezIllanes\\_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/8604/Percepcion_VelasquezIllanes_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
6. Juana M. Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria. Consejería en sanidad [ revista en línea]\* 2016 – 2019. Madrid [acceso el 05 enero 2021]; 1(1). Disponible en: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017902.pdf>.

7. Escobar D., Alacoque E. El poder del cuidado humano amoroso en la enfermería. *Latino am Enfermagem*. [ revista en Internet]\* 2007 Julio - agosto. [acceso el 07 enero 2021]; 15(4). Disponible en: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411692007000400015&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692007000400015&lng=pt&nrm=iso&tlng=es).
8. Casio E. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. [Tesis de Licenciatura]. Lima – Peru: Universidad César Vallejo.; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/38313>.
9. León L. Percepción de los estudiantes de enfermería sobre el cuidado humanizado al paciente hospitalizado. [Tesis]. Lima – Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 2014. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3671>.
10. Borré Y., Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Revista Ciencia y enfermería*. [ revista en Internet]\* 2014 noviembre - diciembre. [acceso el 24 enero 2021]; 20(3). Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf).
11. Girón A. Percepción de las usuarias sobre calidad del Cuidado Humanizado que brinda el profesional de enfermería. *Bio Scientia* [Revista en internet]\* 2019 Abril- Mayo. [acceso 18 de enero del 2021]; 1(1). Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/161/136>.
12. Monje P., Miranda P., Oyarzun J., Seguel F., Flores E. Percepción del cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Cienc. Enferm* [Revista en internet]\* 2018 setiembre- diciembre. [acceso 14 de enero del 2021]; 24(1). Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100205](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205).
13. Eugenio K., Ortiz M., Triviño M., Velasco E. Percepción del cuidado humanizado en profesionales de enfermería en una Institución prestado de Servicio de Salud en Urgencias. [tesis]. Bucaramanga - Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.; 2018. Disponible en: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7648/2/2018\\_Cuidado\\_Humanizado\\_Profesionales.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7648/2/2018_Cuidado_Humanizado_Profesionales.pdf).

14. Castillo R. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. [tesis de maestría]. Ibarra – Ecuador: Universidad Técnica del norte; 2016. Disponible en: <https://1library.co/document/q2mlw2ry-enfermero-relacion-satisfaccion-pacientes-recuperacion-postoperatorio-inmediato-hospital.html>.
15. Malpica M. Percepción del Cuidado Humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel. [tesis maestría en enfermería]. Chía – Colombia: Universidad de la sabana facultad de enfermería y rehabilitación.; 2017. Disponible en : <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/32533/Percepci%C3%B3n%20del%20cuidado%20humanizado%20de%20enfermer%C3%ADa%20por%20parte%20del%20paciente%20adulto%20con%20enfermedad%20oncol%C3%B3gica%20hospitalizado%20en%20una%20ips%20de%20iv%20nive.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
16. Cornejo L. Percepción del paciente sobre cuidado humanizado a la luz de Watson servicio de cirugía del Hospital Docente las Mercedes de Chiclayo. [tesis]. Chiclayo - Perú: Universidad Señor de Sipan.; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6536/Cornejo%20S%c3%a1nchez%20Leslie%20Luc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
17. Sánchez P. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía, Hospital Nacional Hipólito Unanue. [tesis]. Lima- Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.; 2018. Disponible en [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3577/TESIS\\_PATRICIA%20BIBIANA%2c%20SANCHEZ%20HILARIO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3577/TESIS_PATRICIA%20BIBIANA%2c%20SANCHEZ%20HILARIO.pdf?sequence=2&isAllowed=y).
18. Lozano L., Quispe K. Satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería. Servicio de cirugía – traumatología, Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena. [tesis de licenciatura]. Ayacucho - Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.; 2018. Disponible en: [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3463/TESIS%20EN744\\_Loz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3463/TESIS%20EN744_Loz.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

19. Arnedo A. Percepción del paciente en relación al Cuidado Humanizado que brinda el enfermero en hospitalización de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales. [tesis]. Lima- Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.; 2018. Disponible en: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3146/UNFV\\_ARNEDO\\_CRESPO\\_ANGELA\\_SOLEDAD\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3146/UNFV_ARNEDO_CRESPO_ANGELA_SOLEDAD_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
20. Aliaga M., Cuyutupa Y. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en el servicio medicina interna del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. [Tesis]. Huancayo - Perú: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/56>.
21. Watson J. Ponencia del Primer congreso internacional de Enfermería. Facultad de Enfermería y Nutriología. Universidad Autónoma de Chihuahua. (México). 2007; 10(4):15-21. Disponible en [http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza\\_Jean\\_Watson](http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson).
22. Pecho M. Percepción del cuidado humanizado en pacientes hospitalizados en el hospital Augusto Hernández Mendoza Es Salud Ica, 2016. [Tesis de Doctorado]. Arequipa- Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa., 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4769/ENDpetamc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
23. Guerrero R., Meneses M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao. [Revista en internet]\* 2016 Julio - diciembre. [acceso 15 de enero del 2021]; 9(2). Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>.
24. Ventocilla F. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Observación del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa 2015. [Tesis]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos., 2015. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6302>.
25. Caballero P., Jerez M., García A., Herrera C., Martínez J. Percepción del trato humanizado recibido del instrumentador quirúrgico durante la atención quirúrgica en el hospital de Floridablanca. Rev. Salud mov. [Revista en internet]\* 2014 Enero – Agosto. [acceso 18 de enero del 2021]; 6(1). Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/267928826.pdf>.
26. Inca M. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional Sede San Borja 2017. [tesis]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos., 2017. Disponible en:



[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6473/Inca\\_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6473/Inca_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

27. Díaz M., Mori Espinoza S., Rengifo S. Cuidado humanizado del profesional de enfermería según la percepción del paciente hospitalizado en el Servicio de Ginecología de un hospital del Callao. [Tesis]. Lima - Perú: Universidad Peruana Unión., 2017. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/815/Mirella\\_Trabajo\\_Investigaci%C3%B3n\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/815/Mirella_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Raile M., Marriner A. Modelos y teorías de enfermería: Filosofía y teoría del cuidado transpersonal de Watson. 7ma edición. España: Elsevier Mosby; 2007. Disponible en: [https://www.academia.edu/11289973/Modelos\\_y\\_teorias\\_en\\_enfermeria\\_7ed\\_medilibros](https://www.academia.edu/11289973/Modelos_y_teorias_en_enfermeria_7ed_medilibros).
29. Alba A., Fajardo G., Tixtha E. Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. *Enf Neurol (Mex)* [Revista en internet]\* 2010 Mayo – Agosto. [acceso 18 de enero del 2021]; 11(3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>.
30. Zavala I., Hernández M., Olea C., Valle M. Cuidado de enfermería transpersonal con base en la teoría del caring a una mujer con cáncer de mama. *Rev Enferm IMSS*. [Revista en internet]\* 2014 Enero – Agosto. [acceso 16 de enero del 2021]; 22(3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2014/eim143d.pdf>.
31. Poblete M., Valenzuela S, Merino J. Validación de dos escalas utilizadas en la medición del cuidado humano transpersonal basadas en la Teoría de Jean Watson. *Aquichan*. [Revista en internet]\* 2012 Junio –Marzo. [acceso 17 de enero del 2021]; 12(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n1/v12n1a02.pdf>.
32. De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson: Cuidado Humanizado. Perú. Editorial Académica Española; 2017. Disponible en: <https://www.amazon.com/-/es/Maria-Ang%C3%A9lica-Cruz-Ruiz/dp/3330094753>.
33. Watson J. Filosofía y teoría de los cuidados humanos. 3 ed. California: Universidad de Colorado; 1999. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972008000100007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972008000100007).
34. Sánchez M., Ortiz F. Identificación de estrategias para la humanización y calidad en la prestación de los servicios de salud en Bogotá. [Tesis de especialidad]. Colombia - Bogotá: Universidad militar nueva Granada; 2017. Disponible en:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15811/SanchezBolivarMayraAlejandra2016.pdf;sequence=3>.

35. Salís C. Percepción de la calidad de cuidado humanizado del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía oncológica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Tesis]. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos., 2015. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6377>
36. Almendre Y. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por el profesional de Enfermería, Hospital Apoyo Yunguyo, Puno – 2016 [Tesis]. Lima – Perú: Universidad Nacional del Altiplano., 2018. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4000/Almendre%20Alberto%20Yesica%20Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
37. Alvis T., Moreno M., Muñoz S. Experiencia de recibir un cuidado de enfermería humanizado en un servicio de hospitalización. En: El arte y la ciencia del cuidado. Bogotá: Unibiblos, 2015.
38. Laurente Y., Quispe Y. Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppa García Godos. [Tesis de especialidad]. Callao – Perú: Universidad Nacional del Callao., 2018. Disponible en: <https://1library.co/document/zlg37gly-cuidados-enfermeria-satisfaccion-pacientes-ependicitis-servicio-garcia-ayacucho.html>.
39. Santamaría R. Percepción del paciente quirúrgico ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en sala de operaciones de la Clínica San Pablo 2015. [Tesis de especialidad]. Lima – Perú: Universidad Nacional mayor de San Marcos., 2017. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323352472.pdf>.
40. Minsa. Guía para la autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer nivel. Lima: MINSA; 2005 [citado el 12 de noviembre del 2021]. Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurimamr.pdf>.
41. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco. Rev. Enferm en cardiología [revista en Internet]. 2014 [citado el 23 de octubre del 202] 4(6); Disponible en: <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf>.

42. Alvarado S., Capurro K., Cayao R. Efectividad de la aplicación de una guía de cuidado humanizado en el proceso de afrontamiento de la enfermedad en los pacientes de la unidad de cuidados intermedios en un hospital de Lima. [Tesis]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia., 2016. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/890/Efectividad\\_AlvaradoS\\_umari\\_Zoraida.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/890/Efectividad_AlvaradoS_umari_Zoraida.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
43. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3<sup>o</sup> Edición. México: Mc Graw Hill; 2010. Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
44. Ramírez, T. Como hacer un proyecto de investigación. 1era Edición. Caracas: Panapo; 1999.
45. Espinoza L., Huerta K., Pantoja J., Velásquez W., Cubas D., Ramos A. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital Es salud Huacho 2010. Ciencia y Desarrollo. [Revista en internet]\* 2011 Junio [acceso 20 de enero del 2021]; 13(5). Disponible en: [file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/1151-4207-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/1151-4207-1-PB%20(1).pdf).
46. Martín S. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. Enferm Cardiol. [Revista en internet]\* 2013 Setiembre [acceso 20 de enero del 2021]; 20(58). Disponible en: [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf).
47. Ramos N. Percepción de cuidados humanizados en el paciente quirúrgico del hospital universitario de canarias y del hospital nuestra señora de la candelaria. [Tesis]. España: Universidad de la Laguna., 2015 - 2016 Disponible en: [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5367/Percepcion%20de%20cuidados%20humanizados%20en%20el%20paciente%20quirurgico%20del%20Hospital%20Universitario%20de%](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5367/Percepcion%20de%20cuidados%20humanizados%20en%20el%20paciente%20quirurgico%20del%20Hospital%20Universitario%20de%20)
48. Romero E., Contreras I., Moncada A. Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. Hacia promoció salud. Scientia. [Revista en internet]\* 2016 Enero – Julio. [acceso 14 de enero del 2021], 21(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309146733003.pdf>
49. López G, Mejía V, Yupari J. “percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en el perioperatorio de un hospital público de Huaraz [tesis]; Lima- Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia., 2018 disponible

en:[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4377/Percepcion\\_LopezCabello\\_Gissela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4377/Percepcion_LopezCabello_Gissela.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

50. Ayerbe K, Fermín K, Inga S. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital de Lima 2017. [tesis]; Lima- Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia., 2017. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/951/Nivel\\_AyerbeMalaverKatherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/951/Nivel_AyerbeMalaverKatherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
51. Gómez M. Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. 1era Edición. Córdoba – Argentina: Editorial Brujas; 2006. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
52. Quintero B. Ética del cuidado humano bajo los enfoques de Milton Mayeroff y Jean Watson. Rev. Cien. y Soc. [ revista en Internet]\*.2001 enero – marzo. [acceso 14 de diciembre del 2020]; 26(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/870/87011272002.pdf>.

# **Anexos**



## Anexo A. Matriz de consistencia

| PROBLEMAS   | OBJETIVOS  | HIPOTESIS  | VARIABLE   | DISEÑO METODOLOGICO   |
|---|--|--|--|---|
| <p><b>Problema general.</b></p> <p>¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de apoyo emocional con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de proactividad con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de</p> | <p><b>objetivo general:</b></p> <p>Analizar la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2021.</p> <p><b>objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de apoyo emocional con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.</p> <p>Determinar la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de proactividad con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía General</p> | <p><b>H1:</b> Existe una relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el servicio de Cirugía general del Hospital Hipólito Unanue 2021.</p> <p><b>H2:</b> No existe relación significativa entre la percepción del</p> | <p><b>Primera</b></p> <p><b>variable:</b> percepción del cuidado humanizado.</p> <p><b>Segunda</b></p> <p><b>variable:</b> Nivel de satisfacción del paciente postoperado.</p> | <p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicativo, cuantitativo.</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Descriptivo de corte transversal y correlacional. No experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Estará compuesta por 70 pacientes postoperados del servicio de Cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue,</p> |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| <p>Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de características de la enfermera con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de priorizar el cuidado con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en su dimensión técnica – científica en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021?</p> <p>Cuál es la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en su dimensión humana en el servicio de Cirugía General</p> | <p>del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.</p> <p>Determinar la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de características de la enfermera con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.</p> <p>Determinar la percepción del cuidado humanizado en su dimensión de priorizar el cuidado con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.</p> <p>Determinar la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en su dimensión técnica – científica en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.</p> <p>Determinar la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en su dimensión humana en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2021.</p> | <p>cuidado humanizado con el nivel de satisfacción del paciente postoperado en el servicio de Cirugía general del Hospital Hipólito Unanue 2021.</p> |  | <p>teniendo en cuenta el número de camas tanto de lado “A” y “B” entre los meses de enero-agosto del 2021,</p> <p><b>TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:</b> será la encuesta.</p> |
|--|---|--|--|---|



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| del Hospital Nacional Hipólito Unanue,<br>Lima 2021? |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta Para medir la percepción del cuidado humanizado.

#### Presentación

Sr(a) o Srta.: Buen día soy egresada de la segunda especialidad de enfermería de la Universidad Nibert Wiener, estoy realizando una investigación cuyo objetivo analizar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía general del hospital nacional Hipólito unanue, por lo cual se le solicita su colaboración respondiendo con sinceridad a las preguntas que se ha planteado, las respuestas son anónimas y de manera confidencial. Si tuviera alguna duda preguntar a la persona a cargo.

#### II.- Datos Generales

Edad:

Sexo: 1 Masculino ( ) 2. Femenino ( )

Grado de instrucción: 1 Analfabeto ( ) 2 Primaria ( ) 3. Secundaria ( ) 4 Superior ( )

#### III.- Instrucciones

A continuación, se le presentará una serie de enunciados, para la cual le pido que conteste a cada uno de ellos, según sea conveniente, marcando con un aspa (X) cada pregunta, responder solo una vez por enunciado

3: Siempre 2: Algunas veces 1: Nunca

| PREGUNTAS                                   | SIEMPRE | ALGUNAS<br>VECES | NUNCA |
|---|---------|------------------|-------|
|   | 3       | 2                | 1     |
| <b>APOYO EMOCIONAL</b>                      |         |                  |       |
| 1.- La enfermera(o) le inspira confianza.   |         |                  |       |
| 2.-La enfermera(o) le brinda acompañamiento |         |                  |       |

|   |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|
| durante los procedimientos médicos.   |          |          |          |
| 3.- Le hacen sentir cerca si lo necesita Las enfermera (o) le generan tranquilidad.                     |          |          |          |
| 4.- El cuidado de la enfermera(o) es amoroso y dedicado, me tratan con respeto.                         |          |          |          |
| 5.- La enfermera (o) le preguntan por su estado de ánimo, son comprensivos y respetan sus sentimientos. |          |          |          |
| <b>PROACTIVIDAD</b>   | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 6.- La enfermera(o) se identifica antes de realizarle los cuidados.                                     |          |          |          |
| 7.- La enfermera(o) responde a sus preguntas dudas e inquietudes.                                       |          |          |          |
| 8.- La enfermera(o) da instrucciones sobre su cuidado, le estimulan a expresar lo que siento            |          |          |          |
| 9.- La información que brinda la enfermera(o)   |          |          |          |

|   |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|
| contribuye en la toma de decisiones.  |          |          |          |
| 10.- La enfermera(o) lo anima para que llame si tiene problemas, me ayudan a entender mis sentimientos.             |          |          |          |
| <b>CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA</b>  | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 11.- La enfermera(o) hace empatía con usted, le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento |          |          |          |
| 12.- Las enfermeras(o) son amables en el trato que le brindan.  |          |          |          |
| 13.- La enfermera(o) Me pregunta que deseo saber acerca de mi salud/enfermedad                                      |          |          |          |
| 14.- ¿Las enfermeras(o) son claras al comunicarse con usted?  |          |          |          |

|   |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|
| 15.- La enfermera(o) le brinda estímulos positivos  |          |          |          |
| 16.-El cuidado que la enfermera(o) le brinda es comprometido y solidario                      |          |          |          |
| <b>PRIORIZA AL SER CUIDADO</b>  | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 17.- La enfermera(o) se muestra respetuosa  |          |          |          |
| La enfermera(o) lo pone en primer lugar Respetan mi pudor (ejemplo:<br>destaparme el público) |          |          |          |
| La enfermera(o) lo llama por su nombre  |          |          |          |
| 20.- La enfermera(o) respeta sus decisiones   |          |          |          |
| La enfermera(o) Vigilan mi estado de salud muy de cerca                                       |          |          |          |
| La enfermera(o) Me muestran que entienden mis sentimientos (tristeza, alegría)                |          |          |          |

## Anexo C. Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento para medir la satisfacción del paciente postoperado

Marque con una (X) los enunciados que se describen según crea Ud. Conveniente responder solo una vez por enunciado. Muchas gracias.

|    | ITEMS  | SI | No |
|----|--|----|----|
| 1  | La enfermera muestra seguridad en los procedimientos que realiza |    |    |
| 2  | Le informo el procedimiento que realizaría en forma clara        |    |    |
| 3  | Le respondió con seguridad todas sus inquietudes o dudas         |    |    |
| 4  | Se brindó cuidados y atenciones oportunamente                    |    |    |
| 5  | Observo lavarse las manos antes de atenderlo                     |    |    |
| 6  | Le informo en forma clara y precisa sobre su estado de salud     |    |    |
| 7  | Demuestra conocer lo que hace explicado sus cuidados             |    |    |
| 8  | Le brindarle orientación sobre su cirugía                        |    |    |
| 9  | Acudió a su llamado cuando lo solicito                           |    |    |
| 10 | Le administro en forma oportuna los medicamentos                 |    |    |
| 11 | Le solicito su consentimiento previo a cada procedimiento        |    |    |
| 12 | Al recobrar la conciencia ¿La enfermera se presentó ante Ud.?    |    |    |

|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
|           |  |  |  |
| <b>13</b> | La enfermera le saludo por su nombre                                       |  |  |
| <b>14</b> | le pregunto cómo se siente después de la cirugía                           |  |  |
| <b>15</b> | Al recobrar la conciencia la enfermera le brindo orientación e información |  |  |
| <b>16</b> | Se acercó con gestos amables, le cogió las manos                           |  |  |
| <b>17</b> | El rostro de la enfermera muestra amabilidad                               |  |  |
| <b>18</b> | Al despertar la enfermera se encontraba cerca de usted                     |  |  |
| <b>19</b> | La enfermera muestro interés por su estado de salud                        |  |  |
| <b>20</b> | Al manifestarle sus preocupaciones sus preocupaciones, le escucho          |  |  |
| <b>21</b> | La enfermera le aviso a su familiar su estado de salud, al pedido suyo     |  |  |
| <b>22</b> | La enfermera lo trato con amabilidad                                       |  |  |
| <b>23</b> | Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual              |  |  |
| <b>24</b> | La enfermera es carismática durante su atención                            |  |  |

## **ANEXO A. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** Percepción del cuidado humanizado y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía general del hospital nacional Hipólito unanue, lima, 2021.

**Nombre de los investigadores principales:**

Lic. Tello Árias Mary luz.

**Propósito del estudio:**

Analizar la relación entre la percepción del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción de los pacientes postoperados en el servicio de cirugía general del hospital nacional Hipólito Unanue, Lima, 2021.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Lic. Tello Arias Mary Luz

**Participación voluntaria:**



Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

|   |                        |
|---|------------------------|
| Nombres y apellidos del participante o apoderado            | Firma o huella digital |
| Nº de DNI:  |                        |
| Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp                     |                        |
| Correo electrónico  |                        |
| Nombre y apellidos del investigador                         | Firma                  |
| Nº de DNI   |                        |
| Nº teléfono móvil   |                        |
| Nombre y apellidos del responsable de encuestadores         | Firma                  |
| Nº de DNI   |                        |
| Nº teléfono   |                        |
| Datos del testigo para los casos de participantes iletrados | Firma o huella digital |
| Nombre y apellido:  |                        |
| DNI:  |                        |
| Teléfono:   |                        |

Lima, noviembre del 2021

**Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....

Firma del participante