



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

**Trabajo Académico**

Cuidado humanizado y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de  
emergencia de un hospital nacional público, Lima 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Nuñez Diaz, Sonia Azucena

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9729-7215>

**Asesor:** Dr. Molina Torres, José Gregorio

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

**Lima – Perú**

**2024**

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

Yo, Nuñez Diaz, Sonia Azucena, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Cuidado humanizado y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital nacional público, Lima 2024", Asesorado por el Docente Dr. Molina Torres, Jose Gregorio, CE N° 003560692, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>, tiene un índice de similitud de 15 (Quince) %, con código oid:14912:377382116, 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(a)  
 Nuñez Diaz, Sonia Azucena  
 DNI N° 42850843



.....  
 Firma del Asesor  
 Dr. Molina Torres, Jose Gregorio  
 CE N° 003560692

Lima, 31 de Mayo de 2024

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. En caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p><u>En el reporte turnitin se ha excluido manualmente solo lo que compone a la estructura del trabajo académico de investigación para Segundas Especialidades en Enfermería, y que no implica a la originalidad del mismo, tales como índice, subíndice, caratula.</u></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

### **AGRADECIMIENTO**

A mis colegas docentes e investigadores, que han trabajado arduamente en el aporte científico y a mis pacientes principales colaboradores en el presente proyecto de estudio.

**DEDICATORIA**

A mi padre, por su ejemplo de sacrificio y esfuerzo para afrontar los desafíos de la vida y que han hecho de mí la persona que soy ahora.

**Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>**

**JURADO**

**Presidente** : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

**Secretario** : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

**Vocal** : Mg. Peña Guerrero, Leslie Elizabeth

## ÍNDICE

Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria .....	v
Jurado .....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	..ix
Abstract .....	x
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Práctica.....	6
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	6
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	7
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes.....	8

2.2. Bases teóricas .....	12
2.3. Formulación de hipótesis.....	19
2.3.1. Hipótesis general .....	19
2.3.2. Hipótesis específicas.....	19
<b>3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>21</b>
3.1. Método de la investigación.....	21
3.2. Enfoque de la investigación .....	21
3.3. Tipo de investigación.....	21
3.4. Diseño de la investigación .....	22
3.5. Población, muestra y muestreo.....	22
3.6. Variables y operacionalización de variables.....	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.1. Técnica.....	26
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	26
3.7.3. Validación.....	27
3.7.4. Confiabilidad.....	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9. Aspectos éticos.....	28
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>30</b>
4.1. Cronograma de actividades.....	30
4.2. Presupuesto .....	30
<b>5. REFERENCIAS.....</b>	<b>31</b>
 Anexo 1: Matriz de consistencia.....	 41
Anexo 2: Instrumentos 1.....	43
Anexo 3: Instrumentos 2.....	45
Anexo 4: Consentimiento informado .....	46

## RESUMEN

Con la presente elaboración del estudio se ha postulado como **Objetivo general:** Determinar cómo se relaciona el cuidado humanizado con la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital del Estado, 2024. **Materiales y Métodos:** Investigación de sentido aplicativo, de carácter cuantitativo, de estructura no experimental, con dirección a ser correlacional y transeccional. **Población** constituida por 322 individuos donde la extracción de estudio mediante una formula en pacientes que ingresen para ser atendidos en servicio de emergencias. Se emplearán dos herramientas de cuestionario validados y fidedignos, para el primero obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.987, siendo la autora Huercanos I. en el año 2011 y para el segundo instrumento con una confiabilidad de 0.80, siendo la creadora del instrumento Castillo L. en el año 2018. Los organización y clasificación de los datos recolectados se plasmaran en un operador Excel, y el ordenamiento según valores de la variables y dimensiones se observaran con un plano de SPSS; los tiempos seguirán según el orden de lo establecido en la teoría; procurando disminuir los márgenes de error en los datos a procesar, dándole una estimación bajo la numeración establecida, produciendo tablas para la observación de la información recopilada y la lectura en esquemas figurativas según corresponda. La interpretación obtenida será por medio de la Rho de Spearman.

**Palabras claves:** Cuidado humanizado, Emergencia, Satisfacción del usuario

## Abstract

With the present new of the study, the general **Objective postulated**: Establish how human attention is related to satisfaction in patients who attend the emergency service of a government hospital, 2024. **Methods form**: Concrete research, quantitative, non-experimental characteristic, correlational background and transectal line. **People in study** consisting of 322 individuals, based in patients admitted to be treated in the emergency service. Two validated and reliable questionnaire tools will be used, for the first one obtaining a Cronbach's alpha of 0.987, the author being Huercanos I. in 2011, and for the second instrument with a reliability of 0.80, the creator of the instrument being Castillo L. in 2018. The organization and classification of the collected data will be captured in Microsoft Excel, and the coding of the variables and dimensions; they will be observed with a SPSS map; The chronology continues according to the order established in the theory; trying to reduce the margins of error in the data to be processed, giving it a range of assessment, preparing the tabulation for the respective statistical analyses, and the interpretation in tables and graphs as appropriate. Statistical analysis will be done using Spearman's Rho test.

**Keywords**: Humanized care, Emergency, User satisfaction

## **1. EL PROBLEMA**

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

La Organización Mundial de la Salud, señala que toda persona tiene derecho a la salud, lo que implica que los gobiernos deben trabajar en brindar una adecuada calidad de atención, asegurando niveles óptimos de bienestar centrados en el individuo, misma entidad consigna el cuidado de enfermería dentro del marco de los derechos sanitarios abordando a la persona en todas las etapas de la vida (1).

La Organización mundial de la Salud, destaca que el trato humanizado conlleva un proceso de interrelación con el fin de brindar cuidados de respeto y empatía, considerando a la persona como ser holístico. Ello cobra relevancia dentro del mundo atención moderna en salud, debido a los grandes cambios que surgen día a día en diversas instituciones sanitarias del mundo, también es enmarcada por los valores que son guías que desarrollan adecuadamente un trato humano en la salud (2).

Cabe resaltar que enfermería juega un rol fundamental dentro de las prestaciones de servicios en salud en el mundo, debido a que la esencia de sus funciones está basada en el cuidado, principalmente brindando un cuidado humanizado, tal es así, que configuran el 56% de trabajadores en salud; dato relevante para toma de acciones y estrategias que logren brindar un adecuado cuidado al paciente (3).

En relación a lo anterior, el cuidado humanizado implica varios factores como lo muestra, la Organización Panamericana de la Salud; donde menciona que las organizaciones sanitarias, se enfrentan a diversos factores como la implementación y uso de la tecnología que se ha convertido más especializada; deficientes edificaciones hospitalarias,

equipamientos en mal estado; escasos de recursos humanos, y el mal manejo de políticas en salud, elementos que obstaculizan un cuidado digno (4).

No obstante, cifras de la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico, afirma que en los países de América Latina y el Caribe existe una gran brecha de personal en la salud, con un promedio de 44,3 profesionales de enfermería por cada 10.000 habitantes, cifra muy por debajo para suplir las necesidades de un sistema de salud, una barrera que desafía el desempeño del cuidado humanizado dentro del marco de las prestaciones de servicio (5).

De la misma forma, un informe sobre la calidad de prestaciones de servicio en salud muestra que en América Latina, el 31% de la población mexicana no está satisfecho con la calidad del cuidado, seguido de Brasil que refiere que el 35% de la población lo considera en un nivel pobre, y en Perú un 37% de la población afirmó que es muy pobre la calidad atención en salud que recibe; porcentajes que afecta directamente con la satisfacción del paciente en cuanto al cuidado en salud que ha recibido (6).

En tanto un informe del Hospital de Macas, Ecuador, evidencia una problemática donde el 28% de enfermeras poseen un nivel medio respecto al trato humanizado, situación que ha sido regida por la rutina diaria y mecanizada, dejando de lado la calidez y cuidado humano, afectando la satisfacción en la recuperación de la salud del paciente (7).

Cabe mencionar que, la satisfacción del paciente demuestra la relación de éxito producto de la interacción con el profesional de enfermería, a la vez que es un indicador de calidad; en relación a ello; un estudio en Colombia, evidencia que un 75% de los pacientes

no se encuentran a gusto debido a que la enfermera no propicia un acercamiento físico ni genera un ambiente de ánimo durante la estancia hospitalaria; situación que refleja falta de compromiso en el trato humano al paciente, dejando en segundo lugar a la persona como eje central de su cuidado (8).

Por otro lado, un estudio en el hospital del departamento de Puno en el Perú, muestra que un 48% de los pacientes encuestados refieren un nivel medio de satisfacción en relación a la confiabilidad y responsabilidad dentro del cuidado humanizado por la enfermera y un 11% muestra una baja satisfacción. Dichos resultados revelan una situación poco favorable en cuanto a cómo se está llevando a cabo el cuidado para brindar un cuidado humano a la población (9).

En esa misma línea, en un estudio del Instituto Nacional de salud de Lima, en relación a la amabilidad, respeto y paciencia impartidos por la enfermera el 24.29 % de los pacientes encuestados han referido sentirse insatisfechos, situación que evidencia puntos débiles que afecta negativamente en el bienestar del paciente (10).

También, un dato estadístico del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati en Lima, se evidencia que un 23,5% de los pacientes perciben un inadecuado trato por parte del personal asistencial, generándose con ello insatisfacción del usuario, evidencia que pone en alarma el retraso o daño que se ocasiona dentro del entorno de la recuperación de la salud del paciente (11).

Bajo lo expuesto, el cuidado humanizado no solo provee asistencia técnico-clínica sino que se acompaña de acciones de amabilidad y respeto que contribuyen al trato digno y por tanto a la adecuada satisfacción del usuario; en tal sentido la mencionada situación crea la necesidad de hallar la relación entre el cuidado humano y el nivel de satisfacción de los pacientes, el resultado serán de gran relevancia y cambio para las mejoras del cuidado humano.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, Lima, 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión accesibilidad y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión explica y facilita y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión confort y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?
- ¿Cuál es la relación entre dimensión anticipación y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión relación confianza y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?
- ¿Cuál es la relación entre dimensión monitoreo - seguimiento y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona el cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, Lima, 2024.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar cómo se relaciona la dimensión accesibilidad y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión explica y facilita y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión confort y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión anticipación y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión relación de confianza y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión monitoreo-seguimiento y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

El actual desarrollo académico, contiene conocimientos científicos que se vinculará con el tema estudiado por Jean Watson dicha teórica estableció que las intervenciones de enfermería deben encontrarse fundamentadas en el trato humano; así mismo constituido por un conjunto de juicios científicos, soltura, aptitud, como una elevada característica como es la

sensibilidad en el trato al paciente. En esa misma línea, cada año se van rediseñando los estándares de modelo de atención y calidad en salud. El avance del mismo consigue en los pacientes un adecuado bienestar, tranquilidad y seguridad.

#### **1.4.2 Metodológica**

El esquema metodológico del proyecto de investigación en mención, parte de una visión cuantitativa, que no es experimental, vinculado a ser descriptivo de carácter correlacional; importante porque persigue observar el resultado de una relación planteada como es el cuidado humano con la satisfacción. Siguiendo la secuencia de procesos, hará el sondeo por medio de parámetros diseñados, legítimos, verídicos y aprobados rigurosamente; bajo esa línea se contará con valores confiables siguiendo las documentaciones científicas halladas. Por consiguiente, permitirán agregar un resultado científico a la materia de investigación. Ello ayudará en la mejora del cuidado humano y su estancia agradable en el paciente dentro del área de emergencia, en ese aspecto se establecerá nuevas directrices de cuidados de enfermería; para lograr el bienestar del paciente cuando acuda a un servicio de urgencia.

#### **1.4.3 Práctica**

La consolidación del presente proyecto científico, permitirán encontrar el significado y sacrificada labor que realizan el equipo de enfermería en los espacios de atención de emergencias en relación a la atención que imparten y el logro por llegar a contentar al paciente; en ese sentido se ambiciona que con los resultados se fomenten proyectos similares fundamentadas en el proceso científico.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Se efectuará entre los meses de marzo hasta junio del 2024.

### **1.5.2 Espacial**

Las labores de indagación se llevarán con efecto dentro del Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional Público, perteneciente a la DIRIS Lima Centro.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

Usuarios mayores de edad que asistirán a la unidad de emergencia, información que se mantendrá bajo cláusulas de reservado.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales**

Cortez. C. (12) en el 2022, en Ecuador, tuvo como objetivo “analizar la percepción del cuidado humanizado de pacientes atendidos en el área de urgencias de un hospital”. La característica metodológica a usarse fue de un punto transversal, de carácter cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se eligió como proporción en estudio solo a 183 pacientes que acudieron al área de emergencias, a través del muestreo probabilístico aleatorio simple. El instrumento empleado fue el cuestionario del cuidado humano de la Teoría Transpersonal de Watson. En ello evidenció que el 28% percibieron que siempre recibieron cui humanizado, a diferencia que el 17 % nunca percibió el mismo. Concluyéndose que una proporción que valoraron aspectos negativos como la comunicación, los cuidados de necesidades sociales y espirituales.

Narváez et al. (13) en el 2020, Colombia, efectuaron una investigación que tuvo como objetivo “establecer el nivel de satisfacción de los pacientes con relación en el cuidado de enfermería en la unidad de urgencias”. El estudio estuvo bajo el enfoque transaccional, cuantitativo y descriptivo. La cantidad del objeto de estudio fue obtenida de forma aleatoria siendo un total de 30 personas. Se usaron los instrumentos de sondeo como Care-Q (Caring Assessment Instrument) y el formulario con preguntas de satisfacción Care-Q. Se encontró con menor porcentaje a la dimensión Anticipa con un 46% de nivel de satisfacción. La conclusión fue que existe una escala alta de satisfacción, y que confirmas una estrecha relación entre ambas variables.

Ropero et al. (14) en el 2022, Colombia, realizaron un investigación que tuvo como objetivo “determinar la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en el servicio de urgencias”. La ejecución del presente estudio fue de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra estudiada fueron de 56 pacientes, la elecciones fueron aleatoriamente mediante el muestreo probabilístico de un universo de 150 usuarios. Los instrumentos usados fueron Se empleó como herramienta formulario de Likert de las pautas de la taxonomía NOC. El resultado fue que los pacientes con un 86% manifestaron sentirse completamente satisfechos y muy satisfechos con la atención percibida por la enfermera en relación a la variable pertinencia. Se concluye que un 78% de los usuarios atendidos han manifestado sentirse muy satisfechos o completamente con la atención en salud recibida.

Moncayo et al (15) en el 2020, en Colombia, tuvieron como objetivo “establecer la satisfacción del usuario en el servicio de Urgencias”. Las características metodológicas, fueron de elección descriptiva, transaccional, con guía transversal y cuantitativa. Fueron 50 pacientes que tomó como parte de la muestra a estudiar siendo no probabilístico a libre elección. La técnica para captar la información fue por medio de una serie de preguntas que componen el esquema Servqual, modificada por Henao et al. Los resultados evidencian un 80% de los pacientes refieren sentirse satisfechos y un 4% poco satisfechos con la humanización de la atención recibida. Concluyeron que las personas en calidad de pacientes perciben la calidez al momento de la atención lo cual denota un interés que es muy importante para el paciente al encontrarse en una necesidad crítica de atención.

Farías (16) en el 2021, en Argentina, tuvo como objetivo “determinar nivel de satisfacción sobre calidad de atención y cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes en la unidad de urgencias”. El procedimiento metodológico tuvo como criterio

los aspectos cuantitativos, descriptivos y transversales. La selección de 53 pacientes fue la muestra que tomó del grupo que acudieron al sanatorio y fueron escogidos por un tipo de muestreo a conveniencia. El técnica para captar información científica se dio por medio un esquema de preguntas ad hoc de opinión semiestablecidas. Los hallazgos mostraron que el 85% de los pacientes encuestados declaró que sintió satisfacción con el esquema estructural y la adecuación optima de lo organizativo, mientras que el 62% estuvo satisfecho con la señalización, 51 % con el periodo de atención y 92 % con que protegían la intimidad. Disminución de agrado cuando percibieron las deficiencias organizativas de servicio e higiene. Se concluyó que las declaraciones en general fueron buenas en relación a los aspectos estructurales, calidad de atención, comportamiento del trabajador de enfermería, sin embargo faltó un poco la identificación de la enfermera, limpieza y parte del rubro administrativo.

### **Antecedentes Nacionales**

Cárdenas J. (17) en el 2021, en Huánuco, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el área de emergencia”. La elección metodológica empleada fue de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra seleccionada fue por muestreo por conveniencia con un total de 186 usuarios. El instrumento usado fue elaborado y validado por el mismo autor mediante juicio de expertos incluyendo ambas variables obteniendo un alfa de Cronbach para cuidado humaniza 0.934 y para satisfacción 0.918. Los resultados logrados un 78% evidencio de forma adecuada al cuidado humanizado y 62.4% ha reportado un nivel medianamente satisfechos con el trato humano recibido. Concluyeron que si se evidencia una relación entre cuidado humanizado y nivel de satisfacción del usuario.

Mendoza R. (18) en el 2022, en el Callao, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia”. La metodología que se aplicó fue cuantitativo, método descriptivo, y de corte transaccional. Se optó por tomar como muestra a 164 pacientes de un total del universo de 570 usuarios. El instrumento compuesto por un formulario de preguntas que evaluar Cuidado humanizado y otro formulario de nivel de satisfacción del paciente. Los resultados evidenciaron que 86,6% percibieron el cuidado humanizado en un nivel regular; mientras que el 78,7% mostraron una escala media de contentamiento. Concluyó que está presente la interrelación entre ambas mediciones en estudio con un 95% de confianza  $p < 0,05$   $r = 0,698$ .

Blanco J. (19) en el 2021, en Cerro de Pasco, planteo como objetivo “Determinar la relación entre el cuidado humano de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en la unidad de emergencias”. Aplicó el sentido cuantitativo, siendo no experimental y de línea transeccional. Trabajó sobre una muestra de 50 pacientes mediante el muestreo no probabilístico intencional. El instrumento estadístico ejecutado ha sido el cuestionario cuidado humano y el sondeo de agrado del usuario validado por medio del proceso de juicio de expertos. Los resultados revelaron que del 100% de pacientes encuestados, una parte manifestó que a veces recibieron el cuidado humano con un 50%, otro grupo manifestó que siempre percibió cuidado en un 32% y nunca recibió cuidado en un 18%, y por ultimo un 16% declaró insatisfecho con el trato humano. Se concluyó que entre ambas variables existe una relación estadísticamente que no fue al azar.

Calderón E. (20) en el 2021, Lima, tuvo como objetivo “evaluar el nivel del cuidado humano de los enfermeros en pacientes adultos de la unidad de Emergencia”. El sistema metodológico a emplearse se distinguió de manera cuantitativa, diseño no

experimental, transeccional y descriptivo. La muestra obtenida fue compuesta por 152 pacientes. En cuanto al instrumento se utilizó la encuesta titulado apreciación del proceder del cuidado humano de los enfermeros (PCHE 3ra y actual impresión). EL hallazgo arrojado fue que el 98% de los pacientes manifestaron una escala baja de cuidado humanizado y un 0.0% nivel alto. Se concluyó que el porcentaje mayor que acaparó el estudio fue que hay una baja relación percepción del cuidado humano.

Lago et al. (21) en el 2021, Lima, plantearon como objetivo “Determinar la relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia”. El proceso metodológico compuesto de carácter cuantitativo, de sentido descriptivo, en línea correlacional y de partida transeccional. Se trabajó con 95 personas como porción a explorar. El instrumento de investigación escogido fue la encuesta sobre cuidado humano y el grado de satisfacción de los pacientes de la autora Campos E elaborada mediante juicio de expertos. Los resultado fueron que el 22.1% mostraron nivel alto en cuando al cuidado recibido y un 10.5% mostraron un nivel bajo de satisfacción. En cuanto a la conclusión se mostró que existe una relación en ambas variables mencionadas obteniéndose de forma positiva, destacada y buena, mostrándose con un dato de relevancia de 0.00 menor a 0.05.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Cuidado humanizado**

#### **Definición**

Constituye una relación de trato digno respetando las particularidades de cada individuo considerándolo valioso en sí mismo de manera holística entrelazando el

conocimiento científico con el desempeño de la práctica del cuidado con el fin promover un entorno de cuidado armonioso (22).

Otra definición por Jean Watson, afirma que el trato humanizado es la interconexión sanitario de enfermería-paciente aportando un compromiso con la persona de forma ética, moral y espiritual con el fin de preservar la dignidad humana (23).

### **El Cuidado**

La OPS, lo define como el acto de salvaguardar la integridad de la persona en la incertidumbre de la salud, considerando todas las etapas de la vida, así mismo brindando una asistencia de afecto tanto a la persona sana como enferma (24).

### **Cuidado humanizado de enfermería**

Es todo aquello donde la enfermera genera una relación profesional y terapéutica a través de una serie eventos de interconexión con el usuario a fin proteger y curar la salud de la persona en todas sus dimensiones (25).

### **Evolución histórica**

Históricamente, el humano siempre ha tenido tiempos de dependencia, de momentos de incapacidad donde se ha necesitado de otro para su cuidado; en ese el cuidado siempre ha estado vigente en la humanidad, antiguamente se le atribuía a la mujer el rol del cuidado y al hombre al hombre como el proveedor del hogar. Sin embargo a partir del siglo XIX, la enfermería da inicio a la relación con el paciente desde el punto de vista del cuidado en su quehacer profesional, asumiendo de esa forma la atención en salud del ser humano (26).

## **Cuidado humanizado en el paciente en el servicio de emergencia**

Son aquellos cuidados que el paciente recibe dentro de un servicio de emergencia, la cual acude porque ha presentado de manera repentina un deterioro en la salud que puede poner en riesgo la vida del usuario (27).

## **Teoría Jean Watson en el cuidado humano**

Jean Watson, instituyó el postulado del cuidado humano, haciendo referencia de que ello consiste en establecer una relación terapéutica entre la enfermera y paciente, generándose una relación transpersonal, articulándose con el conocimiento científico en la práctica del cuidado conectando los valores y las creencias del individuo. Así mismo, instauró los metaparadigmas, definiendo a la persona como un todo considerando tres características principales, mente, cuerpo y espíritu. Por otro lado también al medio ambiente desde el punto de vista fenomenológico. Siguiendo lo anterior, describe a la salud en consonancia con la mente, cuerpo y alma; finalmente menciona las acciones de enfermería están basadas en un nexo transpersonal (28).

## **Dimensiones de Cuidado Humanizado**

### **Accesibilidad:**

Se describe, que el cuidado de enfermería o los comportamientos del mismo es dado en un tiempo prudente generándose una conexión de apoyo ante una necesidad inminente donde por ejemplo el paciente en emergencia percibe que su vida corre peligro por lo cual la angustia es natural, que sin embargo la enfermera debe brindar el acercamiento oportuno (29).

**Explica y facilita:**

Dicha dimensión, se entiende cuando la enfermera dilucida alguna inquietud que parta del desconocimiento o a la vez que refuerce la poca información brindada sobre un tema en particular o explica a aquello que necesite saber el paciente. También puede partir desde la percepción de la enfermera en donde observa que algo no es adecuadamente claro (30).

**Conforta:**

El cuidado del paciente es brindada mediante un entorno de tranquilidad, donde el contacto físico es sincero y mucha sensibilidad, donde a su vez las palabras generen alivio y confianza. Para generar este proceso de forma efectiva, se debe establecer una adecuada conexión paciente enfermera, considerando también la vulnerabilidad del paciente al encontrarse en entorno desconocido (31).

**Anticipación:**

Hace referencia que la enfermera observa posibles riesgos o interurrencias que se pudiera suscitar o que a su vez pueden evitarse. En relación a ello el profesional elabora un plan preciso para cada uno de los posibles problemas, en tanto debe contar con recursos y el compromiso de quienes la acompañan, de tal forma que se evita un daño, mejora la estrategia del cuidado y eleva la escala del bienestar del paciente (32).

**Relación de confianza:**

Cuidados y estrategias que forman una relación honesta donde el profesional de enfermería se dirige al paciente de forma empática, calma, autentica, y segura; acciones

que se verán manifestados de forma positiva, por lo que paciente percibe interés sincero sobre el cuidado en salud (33).

### **Monitoreo y seguimiento:**

Consiste en una serie acciones que evalúa al paciente en relación a diversos aspectos como son el plan terapéutico, el desarrollo de la enfermedad, las mejorías de los síntomas o detectar algunas alteraciones de manera oportuna; demostrando así una adecuada organización por el bienestar del paciente. El seguimiento durante la estancia hospitalaria es muy importante ya que también permite ver los niveles de insatisfacción y satisfacción (34).

### **2.2.2 Satisfacción al paciente**

#### **Definición**

Es el nivel de conformidad que el usuario halla en cuanto a las prestaciones de un servicio adquirido, la experiencia de lo vivido será un factor importante para determinar si lo ofrecido está siendo positivo o negativo; en el cual se le dará un valor de contentamiento o desagrado, respuesta servirá para medir las cualidades de un buen servicio (35).

#### **Importancia**

La relevancia de la satisfacción, permite observar en que medida las cualidades del bien es idóneo para el usuario, permite conocer los detalles a mejor, alinear o perfeccionar las políticas de mejora, lograr que el equipo quien lo conforma visualice las debilidades y concrete en solo objetivo; por otro lado también significa conocer las necesidades del cliente y trabajara en la utilidad de la misma. La fidelidad del cliente también es clave en

el seguimiento de la satisfacción ya que de ello permite tener un flujo de ingresos y las recomendaciones será de gran valor para la institución que lo imparte. Bajo ese sentido, la medición de esta variable, es un indicador para conocer, evaluar y unificar ideas para brindarle tranquilidad al usuario; en tanto las necesidades del paciente son lo que marca la diferencia de las expectativas dentro del sistema sanitario, concluyendo que todo inicia y termina en paciente como eje central de la calidad y satisfacción (36).

### **Factores que intervienen en la satisfacción**

Dentro de los aspectos que alteran la satisfacción se hallan la disposición positiva de la persona que atiende, el entorno que rodea al paciente, nivel cultural, creencias culturales, calidad de infraestructura y mobiliarios, la sutileza de la interacción y comunicación, la distancia de traslado, mal aspecto físico del personal que atiende, la lentitud de la institución para resolver las necesidades del usuario; entre otros. (37).

### **Dimensiones de satisfacción del paciente**

#### **Fiabilidad:**

Es el compromiso que se percibe de un servicio con la finalidad de que todos los miembros llegue a cumplir los estándares con una sola mirada, demostrando eficiencia en lo que se brinda a fin de que cumplan de manera óptima las expectativas del usuario (38).

#### **Capacidad de respuesta:**

Es una cualidad de una organización para solucionar o despejar dudas sobre algunas interrogantes que puedan surgir en el usuario durante el consumo hospitalario, la prontitud de las consultas, generaran satisfacción en las necesidades del paciente (39).

**Seguridad:**

Cuando los miembros de una empresa trabajan en brindar una atención confiable, convirtiéndose en una recomendación para los futuros clientes. El desempeño pulcro de los servidores por medio del conocimiento, el percibimiento del interés por el otro y la interacción amable, será una apreciación positiva sobre la experiencia vivida; que será clave para optimizar la percepción de bienestar y a generar éxito y seguridad en la organización (40).

**Empatía:**

En esta dimensión es crucial, establecer un vínculo de entendimiento y comprensión hacia el otro, ayudar en buscar solución a sus necesidades independientemente de las posibles adversas a su alrededor; dicha comprensión captado por el usuario hará que el ambiente entre ellos se convierta más seguro, dicha conexión conllevará a una atracción o visita continua para resolver sus exigencias (41).

**Aspectos tangibles:**

El usuario, valora mucho lo que ve a primera vista y en tanto las condiciones físicas de un ambiente deben ser importante para una empresa para generar buena experiencia en el usuario; así mismo los mobiliarios biomédicos, el vestuario de los servidores también no son ajenos para crear un bienestar en el cliente (42).

**Postulado de Jean Watson asociado al cuidado humano.**

La utilidad de los fundamentos planteados por Watson J. brinda al equipo de enfermería en la vida hospitalaria una serie de pautas que ayudan a potenciar los cuidados partiendo desde el reconocimiento de la espiritualidad de cada usuario, comprendiendo la

fisiología del cuerpo, asimilando la trascendencia del alma, teniendo cuidado de las raíces culturales así como las creencias. En tanto, dicho postulado denota el respeto de la dignidad del ser humano como es; conceptos que conllevan a practicar la empatía generando un interconexión saludable no dejando de lado los saberes científicos en cada intervención; ello con el fin de renovar los cuidados impartidos (43)

### 2.3. Formulación de hipótesis

#### 2.3.1 Hipótesis general

- **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, Lima, 2024
- **Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, Lima, 2024

#### 2.3.2 Hipótesis específicas

- **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión accesibilidad y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.
- **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión explica y facilita y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.
- **Hi:** Existe relación significativa entre dimensión confort y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.
- **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión anticipa y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias

- **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión relación confianza y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias
- **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión monitoreo-seguimiento y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias

### **3. METODOLOGÍA**

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

La modalidad que se empleará para el estudio académico presente es el hipotético y deductivo, una serie de procesos que iniciará con la observación, dando lugar a plantear supuestos, seguido de una posible explicación del problema y que mediante el desarrollo del proceso deductivo se procederá a determinar si son ciertas o no; por otro lado este documento tiene un valor relevante e importante en el campo científico, que servirá de orientación a los estudiosos que vienen desarrollando proyectos de investigación como parte fundamental del quehacer académico en el aporte a la comunidad (44).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El actual proyecto científico se planteará bajo la metodología cuantitativa, que buscará hacer una medición numérica, partiendo desde la recolección de datos y análisis estadísticos que buscará alcanzar una gama de conclusiones en relación a los supuestos planteados; sin embargo los modos de la investigación toma una secuencia sistemática, de credibilidad y supervisión que se encuentra estrechamente relacionada a los procedimientos de investigación, puntos clave y guía para determinar resultados congruentes, claros, objetivos y significativos. (45).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La particularidad de la investigación será de un modo aplicativo, la cual responderá preguntas concretas por lo que permitirá resolver un problema específico mediante la generación de conocimientos producto de la correlación de las variables; por

otro lado también busca ser una solución directa a las necesidades del entorno a estudiar, así mismo busca el interés de la productividad del conocimiento ello fundamentándose en las características de simples, entrelazando la teoría obtenida y el producto final (46).

### 3.4 Diseño de la investigación

El sistema de la investigación de dará por medio la observación del problema, usándose el corte transeccional de carácter correlacional, debido solo se procederá con el análisis sin manipulación alguna; es descriptivo por que relata el fenómeno como tal sin considerar otro detalles en todo el proceso de indagación; es transeccional porque explica las cualidades de las variables en solo tiempo o etapa. Para concluir, es correlacional porque busca examinar las variables y el vínculo significativo entre ambos resultantes (47).

### 3.5. Población Muestra y Muestreo

La población a encontrarse será de manera finita, participarán usuarios que busquen una atención en la unidad de emergencia de un Hospital Nacional. Tomando como referencia que se estima que 285 personas son atendidas de forma diaria, alcanzando un total al mes de 8575 pacientes atendidos. Los cuales solo se considerará por una semana obteniéndose una población de 1995 usuarios. El tipo de muestreo a considerar es el Probabilístico aleatorio simple; ya que la muestra es realizada por medio de una fórmula. Obteniéndose una muestra de 322 usuarios a encuestar (48).

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

n= Tamaño de muestra = 322

N= Población conocida o finita= 1875

Z= Nivel de confianza 95% = 1.96

E= Margen de error aceptado= 5%

P= Probabilidad de acierto= 50.0%

Q= Probabilidad de fracaso= 50.0%

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Inclusión:**

- Usuarios que se hallen orientados en tiempo y persona para de responder el formulario
- Usuarios que solo se encuentra en los compartimientos de la unidad de emergencia
- Usuarios que registren su firma en el consentimiento legal.
- Pacientes mayores de edad.

#### **Exclusión:**

- Usuarios menores de edad
- Usuarios que no deseen firmar documento informado
- Acompañante del paciente
- Personas que solo transitan por el servicio.

### 3.6. Variables y Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rango)
<b>V1. Cuidado humanizado</b>	Constituye una relación de trato digno respetando las particularidades de cada individuo considerándolo valioso en sí mismo de manera holística entrelazando el conocimiento científico con el desempeño de la práctica del cuidado. (21)	Conjunto de actividades en salud, conformada por medio del conocimiento científico, que brinda la profesional de enfermería al usuario en el campo del cuidado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accesibilidad:</li> <li>2. Explica y facilita</li> <li>3. Confort</li> <li>4. Anticipación</li> <li>5. Relación confianza</li> <li>6. Monitoreo y seguimiento</li> </ol>	<p>Cuidados esenciales</p> <p>Brinda información</p> <p>Cuidados al paciente y familia</p> <p>Planea con anticipación los cuidados</p> <p>Relación paciente y familia</p> <p>Observación y evaluación de los procesos</p>	Ordinal	<p>Nunca =1</p> <p>Casi nunca =2</p> <p>Nunca_3</p> <p>A veces =4</p> <p>Casi siempre =5</p> <p>Bajo 31 a 72</p> <p>Medio 73 a 113</p> <p>Alto 114 a 155</p>
<b>V2. Satisfacción del paciente</b>	Nivel de conformidad que el usuario halla en cuanto a las prestaciones de un servicio adquirido, la experiencia de lo vivido será un factor importante para determinar si lo ofrecido está siendo positivo o negativo (28).	Es cumplir con las expectativas y percepciones de las necesidades del paciente así mismo con la respuesta del uso de un servicio.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiabilidad</li> <li>2. Capacidad de respuesta.</li> <li>3. Seguridad</li> <li>4. Empatía</li> <li>5. Aspectos tangibles</li> </ol>	<p>Limpieza de sala de espera</p> <p>Número y ubicación de baños</p> <p>Limpieza de baños</p> <p>Facilidad y comodidad de acceso</p> <p>Calidad de mantenimiento de instalaciones</p> <p>Proceso de información y Procedimientos.</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Calidad del servicio en salud recibido</p> <p>Asistencia social</p> <p>Facilidades para opinar</p> <p>Escucha con amabilidad</p> <p>Satisfacción global</p> <p>Señalización</p> <p>Comodidad</p> <p>Equipamiento</p>	Ordinal	<p>Totalmente de acuerdo =5</p> <p>De acuerdo =4</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3</p> <p>En desacuerdo =2</p> <p>Totalmente en Desacuerdo =1</p> <p>Bajo 12 – 17</p> <p>Medio 28 – 43</p> <p>Alto 44 – 60</p>

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica a emplearse es la encuesta, llegando hacer una vía de mayor utilidad por la accesibilidad y celeridad de su empleo, lo cual permite obtener información sobre la naturaleza en estudio donde se reflejaran las dimensiones y los indicadores del formulario (49).

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

##### **Variable 1**

Se adjudica el esquema de interrogantes, cuestionario vinculadas al Cuidado humanizado de la autora Isabel Huercanos, que consta de 6 ítems, con las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, confort, anticipación, relación confianza y monitorea seguimiento lo cual consta de 31 preguntas. Considera las siguiente categorías: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre. Para la escala valorativa: Bajo (31 a 72) Medio (73 a 113) Alto (114 a 155) (50).

##### **Variable 2**

El instrumento a ejecutarse es el cuestionario de preguntas SERVQUAL de satisfacción del paciente incluye las cinco (5) dimensiones del servicio de la calidad, expresadas en 22 ítems. SERVQUAL rediseñada y ratificada por el Ministerio de Salud en el año 2012, quien usó como vía para medir la evaluación seguidamente de la satisfacción siendo ello una guía para usuario externo en los centros sanitarios y prestaciones médicas. Teniendo como dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y aspectos tangibles. Totalmente de acuerdo =5, De acuerdo =4, Ni

de acuerdo ni en desacuerdo =3, En desacuerdo =2, Totalmente en Desacuerdo =1. Bajo 12 – 17, Moderado 28 – 43 y Alto 44 – 60 (51).

### **3.7.3 Validación**

#### **Validación del instrumento 1:**

Dicho instrumento, ha sido corroborado por 10 enfermeras con trayectoria asistencial y de investigación sobre el cuidado humano en el tema, considerando nivel del lenguaje, relevancia y pertinencia. Cuyos resultados fueron  $p=0,0413$  teniendo una relevancia significativa, lo cual indica que es válido usar el instrumento (51).

#### **Validación del instrumento 2:**

La autenticidad del contenido se efectivizó a través de juicio de expertos quienes participaron cuatro enfermeras que ejercen de forma asistencial, como docentes e investigadoras y administrativos, realizado en el año 2018. Se tomó como relevancias tres aspectos: pertinente, relevante y calidad, donde se indicó un nivel de significancia  $p=0,5671$  (52).

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Confiabilidad del instrumento 1**

En cuanto a la primera variable tuvo coeficiente de alfa de Cronbach, adquiriéndose una fiabilidad general de 0,987 lo cual indica una alta confiabilidad (53).

## **Confiabilidad del instrumento 2**

En el ensayo piloto colaboraron 20 pacientes, se empleó un análisis estadístico donde se obtuvo la confiabilidad por medio del coeficiente de alfa de Cronbach, lográndose una fiabilidad global de 0.80 (54).

### **3.8 Plan de procesamiento de datos**

Preparando el presente proyecto académico, se tramitará el permiso administrativo canalizándose a mediante la oficina de docencia e investigación de un Hospital Nacional Público. Por otro lado, se elaborará una carta de presentación por parte de la institución proveniente para el llenado del formulario en dicha institución hospitalaria elegida. Al obtener las respuestas favorables se aplicará el instrumento a la muestra seleccionada considerando solo la unidad de emergencias, el análisis se hará desde el punto de vista descriptivo e inferencial. Los instrumentos se utilizaran directamente con el paciente previa firma de consentimiento informado que tendrá un aproximado de 10 minutos con cada instrumento; posterior a ello la información recogida se vaciaran en el programa de Excel o SPSS, finalmente se hará el cálculo estadístico por basándose en el test de Rho Spearman.

### **3.9 Aspectos éticos**

#### **Principio de autonomía:**

Indica que los usuarios o pacientes colaboraran de manera voluntaria o como también su rechazo a la participación, respetando la decisión que tome.

#### **Principio de Justicia:**

A todos los colaboradores serán tratados con respeto, considerando su nivel cultural, grado de instrucción, tratándolos en igualdad sin discriminación.

**Principio de No Maleficencia:**

Dentro del proceso de participación no se causará dolor, no se generará ofensas ni de forma indirecta o directa, se evitará en lo posible algún daño que perjudique el bienestar de la persona.

**Principio de beneficencia:**

Los hallazgos obtenidos serán de gran utilidad porque contribuirá a las mejoras del cuidado humano de la organización hospitalaria y a la escuela académico profesional en cuanto a la producción científica. (55).

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024			
	MAR	ABR	MAY	JUN
Identificación del problema	x			
Revisión de la literatura	x			
Elección del título y formulación del problema	x			
Elaboración de la justificación		x		
Elaboración de los objetivos		x		
Elaboración del marco teórico		x		
Formulación de hipótesis			x	
Redacción de tipo y diseño de la investigación			x	
Redacción de variables y Operacionalización			x	
Selección de la técnica de recolección de datos			x	
Elaboración de plan de procesamiento y elaboración de datos			x	
Elaboración de los aspectos éticos			x	
Redacción del cronograma			x	
Elaboración del presupuesto			x	
Redacción final del proyecto			x	
Presentación del proyecto			x	
Levantamiento de observaciones			x	
Aprobación del proyecto			x	
Sustanciación del proyecto				x

### 4.2 Presupuesto

RUBRO	COSTO
Insumos de oficina	S/. 60
Conexión a internet	S/. 100
Traslado	S/. 100
Consultoría de tesis	S/. 400
Llamadas telefónicas	S/.40
Electricidad	S/. 100
Otros gastos	S/. 100
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 900</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Informe. Plan de acción integral sobre salud mental 2013-2030. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; [Internet] 2022; [Citado 30 de julio del 2024]. Disponible en:  
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/357847/9789240050181-spa.pdf>
2. Vásquez L. et al. Valoración del cuidado humanizado en pacientes hospitalizados otorgado por el personal de enfermería. Salud. [Internet] 2020; [Citado 30 de julio 2024]. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/344396421\\_Valoracion\\_del\\_cuidado\\_humanizado\\_en\\_pacientes\\_hospitalizados\\_otorgado\\_por\\_el\\_personal\\_de\\_enfermeria\\_1](https://www.researchgate.net/publication/344396421_Valoracion_del_cuidado_humanizado_en_pacientes_hospitalizados_otorgado_por_el_personal_de_enfermeria_1)
3. Figueredo et al. Cuidado humanizado en tiempos de incertidumbre. [Internet]. 2022 Dic [citado 1 Mayo del 2024]; 11(2). Disponible en:  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062022000201101](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000201101)
4. Caicedo et al. Cuidado humanizado: Reto para el profesional de enfermería. Salud y Vida [Internet]. 2023 Dic [citado 1 Mayo del 2024]; 7( 14 ): 17-29. Disponible en:  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382023000200017](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000200017)
5. OCDE/Banco internacional de reconstrucción y fomento. Panorama de la salud: Latinoamérica y el Caribe 2020. Paris [Internet]. 2020; [Citado 30 de julio 2024]. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/0c46f305-es.pdf>
6. Organización Panamericana de la Salud. Informe. Reunión regional virtual: situación de las cuentas de salud en América Latina, Informe final. Washington: Organización Panamericana de la Salud; [Internet] 2023; [Citado 30 de julio del 2024]. Disponible en:  
[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/59294/OPSHSSHS230011\\_spa.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/59294/OPSHSSHS230011_spa.pdf)
7. Holguín et al. Percepción del Cuidado Humanizado del Personal de Enfermería en Cuidados Intermedios. Rev Cien Multi. [Internet]. 2023 Nov [citado 1 Mayo del 2024];

(7) 6: 1152 – 1570. Disponible en:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8792/13080>

8. Parrado et al. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados. Boletín Semillero de Investigación en Familia. [Internet]. 2020 Jul [citado 1 Mayo del 2024]; 2: 52 – 60. Disponible en:  
<https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
9. Cruz Y. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital III – Essalud, Puno 2021. [Trabajo de grado, requisito para optar al título de Licenciado en enfermería].Puno; Universidad Privada San Carlos, 2020. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/404>
10. Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Informe de la medición de la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia. Barrios Altos, Lima: Ministerio de Salud; [Internet] 2023; [Citado 30 de julio del 2024]. Disponible en: [https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/FINAL-SERVQUAL\\_2023-Oficial.pdf](https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/FINAL-SERVQUAL_2023-Oficial.pdf)
11. Córdova et al. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Rev Fundación médica. [Internet]. 2021 Set; [Citado 30 de julio del 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
12. Cortez C. Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Rev. Hallazgos21 [Internet]. 2022 Jun Dic [citado 2 de Mayo del 2024 ] ; 7(2): Disponible en: [file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/Dialnet-PercepcionDelCuidadoDeEnfermeriaHumanizadoEnPacien-8627053%20\(7\).pdf](file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/Dialnet-PercepcionDelCuidadoDeEnfermeriaHumanizadoEnPacien-8627053%20(7).pdf)
13. Narváez et al. Nivel de Satisfacción de los Paciente en la Calidad del Cuidado de Enfermería del Servicio de Urgencia del Hospital E.S.E San Gerónimo en la Ciudad de

- Montería. [Tesis para optar al grado de título de Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud]. Sincelejo: Corporación Universitaria del Caribe – CECAR; 2020. Disponible en: <https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/7020/c0f8a5aeb63a-466a-8230-f773d5b33ec3.pdf>
14. Ropero et al. 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]. 2022 Ene [citado 3 Mayo del 2024 ] ; (2)3 Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872/959>
15. Moncayo et al. Satisfacción del usuario en el servicio urgencias en el Centro Hospital La Florida E.S.E.2020 [Trabajo de grado, requisito para optar al título de Especialista en Auditora en Salud]. San Juan de Pasto; Fundación Universitaria del Área Andina, 2020. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/fc81ed43-bac6-46d3-b6fc-bd3201cfabb7/content>
16. Farías M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud Cienc. Tecnol. [Internet] 2021. [citado 3 de Mayo del 2024]. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39/262>
17. Cárdenas J. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021. [Tesis para optar la licenciatura en enfermería].Huánuco; Universidad de Huánuco, 2023. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4295/Cardenas%20Del%20Castillo%2c%20Jully%20Jessica.pdf>
18. Mendoza R. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del hospital regional Guillermo Diaz de la Vega Abancay –

Apurímac. 2022. [Tesis para optar el título de segunda especialidad Profesional en enfermería en emergencias y desastres]. Callao; Universidad Nacional del Callao, 2022.

Disponible en:

<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7768/TESIS%20RUT%20ELIZABETH%20MENDOZA%20LAIZA.pdf>

19. Blanco J. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. [Tesis para optar al grado de Licenciada en enfermería ] Cerro de Pasco; Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021. Disponible en:

[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2296/1/T026\\_70022157\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2296/1/T026_70022157_T.pdf)

20. Calderón E. Cuidado humanizado de los enfermeros en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima, 2021. [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería en emergencia y desastres], Lima; Universidad San Martín de Porres, 2021. Disponible en:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8884/Calderon\\_MEM.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8884/Calderon_MEM.pdf)

21. Lago et al. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Centro De Salud Huancabamba de la provincia de Andahuaylas – 2023. [tesis para optar el título segunda especialidad profesional en enfermería en emergencia y desastres], Callao; Universidad Nacional del Callao, 2023. Disponible en:

<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8252/TESIS-LAGO-QUISPE-ROMO.pdf>

22. Navarrete et al. El cuidado humanizado basado en valores. RECIMUNDO [internet], 2023 Oct [citado 4 de Mayo del 2024] ; 7(4) 29-37. Disponible en: <file:///D:/AZU/azu->

[user-dir/downloads/2116-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3798-1-10-20231114%20\(5\).pdf](file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/2116-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3798-1-10-20231114%20(5).pdf)

23. Caballero et al. Del cuidado humano al cuidado del ambiente. Index Enferm. [Internet] 2022. [Citado 4 de mayo del 2024]. Disponible en: <file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/Delcuidadohumanoalcuidadodelambiente.pdf>
24. Organización Panamericana de la Salud. Semana del Bienestar: OPS pide abordar los cuidados como un derecho humano y una responsabilidad social. [Internet] 2023. [citado 4 de Mayo del 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-9-2023-semana-bienestar-ops-pide-abordar-cuidados-como-derecho-humano-responsabilidad>
25. Ganan et al. La comunicación en el cuidado humanizado brindado por el profesional de Enfermería. Salud, Ciencia y Tecnología. [Internet] 2023 [Citado 4 de mayo del 2024]. Disponible en: [file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/SCT\\_2023\\_505%20\(1\).pdf](file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/SCT_2023_505%20(1).pdf)
26. Zavala et al. El cuidado de sí mismo en enfermería. una visión con perspectiva de género. Cultura de los Cuidados. [Internet] 2022. [Citado 4 de mayo del 2024]. Disponible en: <file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/Dialnet-TheCareOfTheSelfAsInNursing-8555904.pdf>
27. Hernández M. Revisión crítica: percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia.. [tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en emergencias y desastres], Chiclayo, 2023; Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2023. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6699/1/TL\\_HernandezBecerraMaria.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6699/1/TL_HernandezBecerraMaria.pdf)
28. Valencia et al. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación .Rev de enfermería. [Internet] 2021 [Citado 4 de mayo del 2024]. (6) 1. Disponible en: [file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/admin,+Reflexi%C3%B3n\\_Ang%C3%A9lica+Melita+.pdf](file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/admin,+Reflexi%C3%B3n_Ang%C3%A9lica+Melita+.pdf)

29. Canaza A, Rocha N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. [Internet] 2022 [Citado 5 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/8/8/15>
30. Rafael N. nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el Centro de Salud Concepción 2021. [ Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería ]. Huancayo, 2022; Universidad Peruana del Centro. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14127/311/TESIS%20-%20RAFAEL%20RAFAEL%20NOEMI.pdf>
31. Romero A, Enao A, Gómez O. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet] 2022 Abr [Citado 4 de mayo del 2024]. (6) 1. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100018)
32. Salas J. percepción de la calidad de atención de enfermería de los familiares del paciente con insuficiencia respiratorio- aguda, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional de Lima- Perú -2020 AL 2021. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima 2021; Universidad María Auxiliadora. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/540/SALAS%20PISCO%20C%20JESSICA-TRABAJO-%20T.%20ACADEMICO.pdf>
33. Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT. [Internet] 2021 Ene [Citado 4 de mayo del 2024]; 15(2). Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085)
34. Monzón P. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022. .

[Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima 2022; Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en:

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7841/T061\\_70071654\\_T.pdf](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7841/T061_70071654_T.pdf)

35. Suclupe S. Calidad del registro de enfermería y la aplicabilidad del proceso de atención enfermero. Hospital De Emergencias José Casimiro Ulloa, 2021. [Tesis optar el título de especialista en enfermería en cuidados intensivos] Lima 2022; Universidad María Auxiliadora. Disponible en:

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/859/TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf>

36. Sánchez M. Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de hematología del instituto Catalán de Oncología. . [Tesis pre grado] Barcelona, 2022; [Citado 5 de mayo del 2024]. Disponible en:

[https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/200386/1/TFM\\_Sanchez\\_Salmeron\\_Mar.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/200386/1/TFM_Sanchez_Salmeron_Mar.pdf)

37. De León, Abrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Rev. Saluta. . [Internet] 2022; [Citado 6 de mayo del 2024]. Disponible en:

<https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1412>

38. Calsina et al. La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de puno. Rev. Ciencias Sociales Aplicadas. [Internet] 2023; [Citado 6 de mayo del 2024]. Disponible en: <file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/REVISTA+WAYNARROQUE+V3+N1+2023+ART.+3.pdf>

39. Trujillo B. Aplicación del modelo servqual para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost. . [Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Empresarial] Lima, 2022; Universidad San Ignacio de Loyola [Citado 6 de mayo del 2024].

Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/16b143c4-e342-43ee-b512-02ca1824152e/content>

40. Piñera D, Cruz I. Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana. Rev. Educación vol.47 n.1 [Internet] 2023; [Citado 7 de mayo del 2024]. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-26442023000100296](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100296)
41. Piñera D, Cruz I. Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana. Rev. Educación vol.47 n.1 [Internet] 2023; [Citado 8 de mayo del 2024]. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-26442023000100296](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100296)
42. Macías Y, Velásquez M. Percepción de la calidad del servicio de laboratorio clínico de referencia en Portoviejo. Rev. Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Volumen 6, Número 11 [Internet] 2022; [Citado 8 de mayo del 2024]. Disponible en: <file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/editorialibkn,+ARTICULO+1+YACHASUN+DICIEMBRE+2022-2.pdf>
43. Santos S, Lascano C. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. Rev Inv en salud. 6 (16) [Internet] 2023; [Citado 30 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/270/719>
44. Acosta S. Los paradigmas de investigación en las Ciencias Sociales. Universidad de Zulia. [Internet] 2023; Maracaibo.[Citado 8 de mayo del 2024]. Disponible en: <file:///D:/AZU/azuuserdir/downloads/Los+paradigmas+de+investigaci%C3%B3n+en+las+Ciencias+Sociales.pdf>
45. Tapia et al. Un enfoque cuantitativo de la investigación. [Internet] 2020; Huancayo. [Citado 8 de mayo del 2024]. Disponible en:

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/780c8fa5-5675-4e49-ad04-29c0c5feb842/content>

46. Guevara et al. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Rev Racimundo. [Internet] 2022; Ecuador. [Citado 8 de mayo del 2024]. Disponible en: <file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
47. Arias J, et al. Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C [Internet] 2022; [Citado 8 de mayo del 2024]. Disponible en: [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_d\\_e\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_d_e_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
48. Cortes et al. Técnicas de muestreo probabilístico para Investigación en ciencias de la salud. Universidad Central de Chile. [Internet] 2023; [Citado 30 junio del 2024]. Disponible en: <file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/la-produccion-de-conocimiento-en-ciencias-de-la-salud-24-34.pdf>
49. Cisneros A, Urdanigo J, Guevara A, Garcés J. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. Dom. Cien. [Internet] 2022; [Citado 10 de mayo del 2024]. Disponible en: [file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/Dialnet-TecnicasEInstrumentosParaLaRecoleccionDeDatosQueAp-8383508%20\(3\).pdf](file:///D:/AZU/azu-user-dir/downloads/Dialnet-TecnicasEInstrumentosParaLaRecoleccionDeDatosQueAp-8383508%20(3).pdf)
50. Escobedo J, Villanueva G. Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del usuario. Servicio de emergencia Hospital III Goyeneche – 2021. [ Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería, con mención en: Emergencia ] Arequipa, 2022; Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Disponible en:

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2a1a3abf-8ecc-4262-a1c8-041bc0c41048/content>

51. Garza M, Calderón A, Reyes M, García M. Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. HorizSanitario. [Internet] 2024; (3) 1. [Citado 9 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/5697/4294>
52. Castillo L. Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018. . [Tesis posgrado] Universidad Cesar Vallejo. [Citado 13 mayo del 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo\\_ZL..pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL..pdf)
53. Escobedo J, Villanueva G. Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del usuario. Servicio de emergencia Hospital III Goyeneche – 2021. [ Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería, con mención en: Emergencia ] Arequipa, 2022; Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2a1a3abf-8ecc-4262-a1c8-041bc0c41048/content>
54. Guáqueta y Triana. Validación de un instrumento para medir la dimensión científica clínica del cuidado de enfermería en UCI. Rev. de Enfermería, [Internet] 2022; [Citado 14 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v40n1/0121-4500-aven-40-01-101.pdf>
55. Pardo A. Los principios de la bioética en la docencia: dificultades y propuesta. Cuadernos de Bioética. [Internet] 2023; [Citado 11 mayo del 2024]. Disponible en: <https://aebioetica.org/revistas/2023/34/112/297.pdf>

## Anexo n° 1: Matriz de consistencia

### Título de la investigación: CUIDADO HUMANIZADO Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL PÚBLICO, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, Lima, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona el cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, Lima, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, Lima, 2024</p> <p>Ho: No existe relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, Lima, 2024</p>	<p><b>Variable 1: Cuidado humanizado</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Accesibilidad Explica y facilita Anticipación Confort Relación confianza Monitoreo y seguimiento</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación a usarse será de tipo aplicada. De enfoque cuantitativo.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión accesibilidad y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión explica y facilita y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?</p>	<p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la dimensión accesibilidad y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias</p> <p>Determinar cómo se relaciona la dimensión explica y facilita y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias</p>	<p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.</p> <p>Existe relación significativa entre dimensión explica y facilita y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción del paciente</b></p> <p><b>Dimensión:</b></p> <p>Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Es el hipotético-deductivo. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal y correlacional.</p>
				<b>Población y muestra</b>

---

¿Cuál es la relación entre la dimensión confort y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?	Determinar cómo se relaciona la dimensión confort y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.	Existe relación significativa entre dimensión confort y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias.	La población será constituida por 1995 pacientes que acuden al servicio de emergencia, y la muestra obtenida será de 322 usuarios.
¿Cuál es la relación entre dimensión anticipación y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?	Determinar cómo se relaciona la dimensión anticipación y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias	Existe relación significativa entre la dimensión anticipa y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias	
¿Cuál es la relación entre la dimensión relación confianza y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?	Determinar cómo se relaciona la dimensión relación de confianza y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias	Existe relación significativa entre dimensión relación confianza y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias	
¿Cuál es la relación entre dimensión monitorea y hace seguimiento y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias?	Determinar cómo se relaciona la dimensión monitorea y hace seguimiento y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias	Existe relación significativa entre dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias	

---

## Anexo n° 2: Instrumento Variable 1: Cuidado humanizado

Instrucciones: Atentamente responda con transparencia según los enunciados, marcando una (x) Siendo: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Dimensión	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Accesibilidad	1	¿Acudía a comprobar cómo estaba usted aunque no la hubiera llamado?					
	2	¿Le atendió con rapidez cuando la llamó?					
	3	¿Considera que la enfermera le dedicó el tiempo adecuado que usted necesita?					
	4	¿Le ofreció una taza de té o café, zumo, una revista, etc, o le preguntó si necesitaba algo?					
	5	¿Estuvo atenta para administración la medicación cuando tuvo dolor?					
Explica y facilita	6	¿Le dijo como avisar si necesitaba algo tenía algún problema?					
	7	¿Le dedico momentos y/o espacios para hablar sobre temas que le preocupan o interesan sobre su proceso, con usted y/o su familia?					
	8	¿Ha sentido que la enfermera en algún momento ha tratado de ponerse en su lugar para comprender la situación por la que usted estaba pasando?					
	9	¿Utilizó la enfermera un lenguaje comprensible para dirigirse a usted?					
	10	¿Le enseñó algunas pautas (cómo tomar la medicación, dieta, ejercicio, etc.) para prevenir la recaída de la enfermedad o para llevar un manejo de la enfermedad adecuado en su domicilio?					
	11	¿Procuró que su familia participara en su cuidado, enseñándoles lo necesario de cara al alta?					
	12	¿Considera que la enfermera fue sincera con usted durante su proceso de enfermedad?					
Confort	13	¿Le dio ánimos cuando los necesitaba?					
	14	¿Se ha sentido acompañado por la enfermera, o durante su estancia hospitalaria?					
	15	¿Se sentó cerca de usted para hablar?					
	16	¿Se sintió reconfortado cuando lo necesitó?					
	17	¿Le atendió con delicadeza?					
	18	¿Procuró que el entorno de la habitación fuera confortable, pare facilitar comodidad y descanso?					
	19	¿Procuró preservar su intimidad durante el aseo?					
	20	¿Tuvo en cuenta a su familia y su situación durante el ingreso, cuidando también de ellos de alguna manera?					
	21	¿Procuró preservar su intimidad al darle información delicada?					
	22	¿Fue amable con usted en su ingreso en el hospital?					
Anticipación	23	¿Le tuvo en cuenta, haciéndole preguntas y escuchándole? (sobre su proceso, sus gustos, sus costumbres, etc.).					

	24	¿Se encargó de coordinar las actividades del resto de profesionales (asistencial y administrativo) para que se le administrara una atención apropiada?						
<b>Relación confianza</b>	25	¿Se preocupaba por ser cómo se encontraba incluso cuando a situación más grave ya había pasado?						
	26	¿Aunque no era su enfermera de referencia en ese turno ¿se preocupaba por su situación?						
	27	¿Se mostró dispuesta a aclararle las dudas que le surgieron durante el ingreso?						
	28	¿Intento tranquilizarle dándole la información que usted necesitaba en un momento dado?						
<b>Monitoreo seguimiento</b>	29	¿Realizó otro tipo de acciones para disminuir el dolor, la fiebre, la inflamación, vómitos, cuando la medicación no era efectiva o no era posible proporcionarle más medicación?						
	30	¿Supo cómo actuar en cada momento?						
	31	¿Cree que la enfermera tomó sus propias decisiones para cuidarle mejor?						

### Anexo n°3 Instrumento variable 2: Satisfacción en el paciente

Instrucciones: Atentamente responda con transparencia según los enunciados, marcando una (x) Siendo: 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Dimensión	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>	1	¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?					
	2	¿La consulta con el médico se realizó en el horario programado?					
	3	¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
	4	¿Su historia clínica se encuentra disponible en la consulta para su atención?					
	5	¿Las citas se encuentran disponibles y se obtiene con facilidad?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6	¿La atención en las cajas de pago son rápidas?					
	7	¿La atención para los exámenes de laboratorio son rápidas?					
	8	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos son rápidas?					
	9	¿La atención en farmacia es rápida?					
<b>SEGURIDAD</b>	10	¿Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
	11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					
	12	¿El médico brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
	13	¿El médico que lo atendió le inspiró confianza?					
<b>EMPATIA</b>	14	¿EL personal de consulta lo trata con amabilidad y paciencia?					
	15	¿El médico que lo atendió muestra interés en solucionar su problema de salud?					
	16	¿Comprendió la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
	17	¿Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?					
	18	¿Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizará?					
<b>TANGIBLES</b>	19	¿Los carteles, letreros, flechas de la consulta son adecuadas para orientarse?					
	20	¿El servicio cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?					
	21	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
	22	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y ordenados?					

## **Anexo n°4: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener Investigadores:

Título:

Cuidado Humanizado Y Satisfacción En Pacientes Que Acuden Al Servicio De  
Emergencia De Un Hospital Nacional Público, 2024

Propósito del estudio:

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Cuidado Humanizado y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Segunda Especialidad Enfermería. El propósito de este estudio es Determinar la relación cuidado humanizado y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Público, 2024.

Si usted decide participar en este estudio, se le solicitará lo siguiente:

- Edad
- Sexo
- Grado de instrucción

La entrevista/encuesta se estima que tiempo de resolución son 20 minutos aprox .Los resultados de la/los cuidado humanizado y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de emergencias de un Hospital Nacional Publico, 2024 se le entregarán a usted en forma individual o se almacenarán respetando la confidencialidad y en anonimato.

Riesgos (detallar los riesgos de participación, mínimo 100 palabras)

Su participación en el estudio .....

Beneficios (detallar los riesgos de participación, mínimo 150 palabras)

Usted se beneficiará.....

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

## **Confidencialidad**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

## **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante el proceso de investigación, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Sonia Azucena Nuñez Diaz, número de teléfono: 993380934 o con la coordinadora de investigación o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@ uwiener.edu.pe

## **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

## ● 15% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 8% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>uwiener on 2024-06-27</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2024-09-01</b> Submitted works	2%
3	<b>Submitted on 1685417195050</b> Submitted works	1%
4	<b>Submitted on 1685851273528</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2024-03-31</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-09-01</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-17</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-01-28</b> Submitted works	<1%