



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“RELACIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA  
CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES COVID 19 DEL  
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN CIRUGÍA DEL HOSPITAL  
EMERGENCIA ATE VITARTE - 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTE  
CLÍNICO QUIRÚRGICO**

**PRESENTADO POR:  
RAMOS RUEDA, MARIBEL YOLANDA**

**ASESOR:  
MG. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH**

**LIMA – PERÚ  
2021**



## **DEDICATORIA**

A mi hijo, que es el motivo diario de mi vida, y en mi quehacer profesional, a mi madre que desde el cielo me guía y protege.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme dar salud y bienestar en estos días difíciles, permitiéndome continuar con el logro de mis metas, a mi familia que siempre me estuvieron apoyando, y dando fuerzas para seguir adelante.

**ASESOR:**  
**MG. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH**

**JURADO**

**Presidente** : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

**Secretario** : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

**vocal** : Mg. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

# ÍNDICE

Resumen .....	1
Abstract .....	3
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.2. Formulación del problema .....	9
1.2.1. Problema general .....	9
1.2.2. Problemas específicos .....	9
1.3. Objetivos de la investigación .....	10
1.3.1 Objetivo general .....	10
1.3.2 Objetivos específicos .....	10
1.4. Justificación de la investigación .....	11
1.4.1. Teórica.....	11
1.4.2. Metodológica .....	11
1.4.3. Practica .....	11
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	12
1.5.1. Temporal .....	12
1.5.2. Espacial .....	12
1.5.3. Recursos .....	12

<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	13
2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Bases Teóricas .....	17
2.2.1. Cuidado Enfermero .....	17
2.2.2. Cuidado Humanizado como Esencia .....	18
2.2.3. Teoría del Cuidado según Jean Watson .....	18
2.2.4. Satisfacción del Paciente .....	20
2.2.5. Enfermedad del Coronavirus (COVID 19) .....	22
2.3. Formulación de Hipótesis .....	24
2.3.1. Hipótesis general.....	24
2.3.2. Hipótesis específicas .....	25
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	27
3.1. Método de la investigación. ....	27
3.2. Enfoque de la investigación .....	27
3.3. Tipo de investigación. ....	27
3.4. Diseño de la investigación .....	27
3.5. Población, muestra y muestreo .....	28
3.6. Variables y operacionalización .....	30
3.6.1. Variable: Cuidado Humanizado.....	30
3.6.2. Variable: Satisfacción de paciente .....	30



3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.7.1. Técnica .....	34
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	34
3.7.3. Validación .....	36
3.7.4. Confiabilidad .....	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	37
3.9. Aspectos éticos .....	38
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>39</b>
4.1. Cronograma de actividades .....	39
4.2. Presupuesto .....	40
<b>5. REFERENCIAS .....</b>	<b>41</b>
<b>6. ANEXOS .....</b>	<b>48</b>
6.1. Matriz de consistencia .....	49
6.2. Matriz de operacionalización de variables .....	51
6.3. Instrumentos .....	53
6.4. Consentimiento Informado .....	58

## Resumen

El cuidado es el eje primordial de la enfermera en su labor diaria, es importante que este cuidado sea visto de una manera holística del ser humano, fortaleciendo su actuar enfermero y convirtiéndolo en un cuidado humanizado. Por su parte la satisfacción del paciente será la respuesta que nos permitirá medir la eficiencia del cuidado brindado por la enfermera, mejorando si se encontrase algunas deficiencias con el fin de poder satisfacer las necesidades y expectativas del paciente.

La presente investigación tiene como objetivo principal establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes Covid 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

La investigación es de tipo aplicativa con enfoque cuantitativo presentando un diseño correlacional y transversal. La muestra estuvo compuesta por 108 pacientes postoperados con covid 19 del Hospital Emergencia Ate Vitarte, la encuesta será la técnica de recolección de datos utilizada y se realizará entre los meses de setiembre – octubre.

Para la medición del cuidado humanizado se utilizará el cuestionario Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería creado por Luz Rivera y Álvaro Triana, constituido por 32 ítems en las dimensiones de cualidades del hacer de enfermería, apertura comunicación paciente – enfermera y disposición para la atención. Para evaluar la satisfacción del paciente se utilizará el instrumento SERVQUAL, compuesta por 22 preguntas en sus cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Ambos instrumentos se encuentran validados por estudios anteriores. Posteriormente los datos serán organizados en un programa de datos Excel, mostrando los resultados finales en tablas y gráficos.

**Palabras claves:** cuidado humanizado, satisfacción de paciente, enfermería

**Abstract**

Care is the primary axis of the nurse in their daily work, it is important that this care is seen in a holistic way of the human being, strengthening their nursing actions and turning it into a humanized care. On the other hand, patient satisfaction will be the answer that will allow us to measure the efficiency of the care provided by the nurse, improving if some deficiencies are found in order to be able to satisfy the needs and expectations of the patient.

The main objective of this research is to establish the relationship of humanized nursing care with the satisfaction of Covid 19 patients of the Hospitalization Surgery Service of Hospital Emergency Ate Vitarte 2021.

The research is of an applicative type with a quantitative approach, presenting a correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 108 postoperative patients with covid 19 from the Ate Vitarte Emergency Hospital, the survey will be the data collection technique used and will be carried out between the months of September - October.

To measure humanized care, the questionnaire Perception of Humanized Nursing Care Behaviors created by Luz Rivera and Álvaro Triana will be used, consisting of 32 items in the dimensions of qualities of nursing work, open communication between patient - nurse and willingness to care. To assess patient satisfaction, the SERVQUAL instrument will be used, consisting of 22 questions in its five dimensions, reliability, response capacity, safety, empathy and tangible aspects. Both instruments are validated by previous studies. Later the data will be organized in an Excel data program, showing the final results in tables and graphs.

**Keywords:** humanized care, patient satisfaction, nursing.

## **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente el mundo está viviendo una pandemia causada por el virus SARS-CoV-2, provocando la enfermedad COVID19, esto conlleva el aumento en la demanda de cuidados de salud en las personas, en el Perú la cantidad de personas con esta enfermedad exceden los 800,142 mil, y pacientes hospitalizados 8,282 mil (1), los hospitales han colapsado en su gran mayoría, lo cual ocasiono una crisis en los niveles de salud, esto conlleva a una reorganización de los hospitales, dándose prioridad a emergencias y hospitalización y dotación de profesionales de salud en todas las áreas. El país continua con una fuerte demanda de estos pacientes Covid 19 el cual para poder satisfacer sus necesidades básicas y su pronta recuperación requieren de personal que brinde un buen trato sobre todo del personal que se encuentra las 24 horas del día con el paciente que son el profesional de enfermería, lamentablemente se ha observado un incremento de observaciones y quejas del servicio que se brinda tanto en hospitales públicos y privados. Las principales observaciones se dan a nivel de la interacción enfermera – paciente, satisfacción de sus necesidades y sobre todo el cuidado humanístico por parte del actuar del profesional de enfermería, siendo este el fin primordial de la esencia de enfermería el ayudar y cuidar a todo paciente durante su estancia hospitalaria, lo cual creara un vínculo de respeto y ayuda mutua.

La enfermería comprende la atención la atención y cuidado a las personas, grupos, familias y comunidades de todas las edades. Participa en la promoción y prevención de la salud, la atención a enfermos y sanos, discapacitados y personas en situación terminal, según la Organización Mundial de la Salud (OMS). (2)

El elemento principal para brindar una buena atención a los pacientes es la humanización, como se mencionó anteriormente es la esencia la cual se fundamenta en las bases teóricas de la práctica de Enfermería.

Para hablar de los modelos y teorías de enfermería mencionaremos a J. Watson, su teoría se basa en el cuidado humanizado siendo su razón moral, esto conlleva que el cuidado no es un simple procedimiento o acción, sino un vínculo subjetivo, interconectado de sensaciones entre el paciente y la enfermera. El cuidado enfermero debe ser única, auténtica y de calidad, brindando bienestar, armonía del cuerpo, mente y alma. Enfermería en su quehacer profesional tiene múltiples como la científica, asistencial, docencia y gestión, pero también cumple un rol humanitario y moral el cual se manifestará al brindar el cuidado al paciente (3).

Hildegart Peplau refiere, la esencia de la interacción enfermera/paciente es la comunicación permanente mediante la entrevista, conversación, dialogo con el usuario esto ayudara saber el estado del paciente, dudas, temor que tuviese durante su estancia hospitalaria y con ello podrá identificar las posibles causas y/o problemas para realizar un buen diagnóstico de enfermería y planificar sus actividades el cual conllevara a la satisfacción del paciente. (4)

Pero también existen factores externos que alteran el brindar un buen cuidado de enfermería, los cuales afectan negativamente como lo son los factores externos como infraestructura del ambiente hospitalario, gran cantidad de demanda de pacientes, hacinamiento de pacientes alterando su comodidad como se ve reflejado durante la pandemia, creando insatisfacción del usuario (4).

Ante los avances tecnológicos en el área de salud se ha visto que la atención brindada se ve más enfocada si se cuenta con más equipos biomédicos de última

tecnología el cual reemplaza la atención directa que se da al paciente mediante el uso de estos equipos, mientras más tecnologizado sea el cuidado se piensa que es mejor. Con esto se solo se crea deshumanizar la atención al paciente, sin tener en cuenta sus manifestaciones de dolor, miedo, angustia y la familia que también cumple un rol en la recuperación la cual se le debe de escuchar, responder sus inquietudes, educar en conclusión “CUIDAR”. (5). El equipo de salud debe tomar en cuenta estos aspectos, pero es responsabilidad del profesional de enfermería, generar un cambio y hacerlos participes integrando a todo el equipo. Mencionado por Leininger en McFarland: “Las actitudes y la práctica de los cuidados es lo único que distingue a la enfermería de las contribuciones de otras disciplinas” (6). Esta frase traduce la importancia del término CUIDADO tiene para nuestra profesión permitiendo que cada día lleguemos a nuestra autonomía profesional. Según la literatura las personas que brindan cuidados deben tener ciertas características como amabilidad, empatía, saber escuchar, calidez, etc., lo cual complementa y orienta el brindar un cuidado humanizado. (6, 7, 8).

“Los pacientes siempre solicitarán que la enfermera esté presente a su llamado, esto les brinda seguridad y les hará manifiesto su angustia y temores”, refiere Furegato (8), evidenciando la diferenciación entre dar una atención de enfermería y brindar el cuidado humanizado.

El termino satisfacción se refiere al bienestar que la persona siente y que sirve como unidad de medida para saber si se tiene éxito o fracaso en los cuidados que brinda el profesional. Siendo una valoración del paciente sobre el servicio que recibe, mostrando que frente a la necesidad requerida pudo cumplir sus expectativas. El cumplimiento adecuado de un servicio se ve reflejado con la satisfacción del paciente lo cual garantiza una atención de calidad siendo este un indicador para la mejora en la calidad de servicios prestados. Para Virginia Henderson el cuidado está abocado a reemplazar la falta de

autonomía del paciente en su actuar independiente de satisfacer sus necesidades básicas.

(9). La eficacia del cuidado es la base de la atención, de esto dependerá la satisfacción del usuario, la cual puede variar según el ciclo de la vida o la situación en salud en el cual la persona se encuentre, refiere por su parte, Donabedian (10).

Durante la estancia hospitalaria todo paciente siempre está observando la actitud del personal que lo atiende, a través de sus sentidos y de experiencias ocurridas lo cual brindara una opinión sobre la atención recibida, sobre todo del cuidado humanizado mostrado por enfermería. Una característica de todo paciente y sobre todo el quirúrgico es la manifestación de temor, angustia, miedo lo cual genera estrés alterando su estado biopsicosocial y espiritual. Por ello se debe brindar un cuidado con calidad y sobre todo calidez por parte de la enfermera el cual aliviara en parte y llevara a una tranquilidad al paciente durante su estancia (11).

Durante la pandemia el área de hospitalización cirugía si bien ha disminuido la demanda de pacientes a medida que transcurría los días, se vio incrementada con pacientes los cuales ya no ingresaban solo por una patología quirúrgica sino también asociada a Covid19, la carga laboral fue más alta, lo cual llevo a un riesgo de una atención deshumanizada por parte del personal de enfermería.

Se realizaron diversos estudios mostrando la vital importancia de brindar una atención humanizada al paciente, más aún del personal que se encuentra permanentemente y con más horas que cualquier otro profesional, la enfermera. Es por ello que para mejorar y ayudar en el proceso de recuperación es fundamental el buen trato tanto al paciente como a la familia logrando la satisfacción de ellos el cual deberá ser con calidad y calidez, abarcando al ser humano como un todo, un ser biopsicosocial y espiritual.



Al realizar la búsqueda de información no se encontraron o han sido escasos, estudios sobre la relación de cuidado humanizado y la atención en servicios de hospitalización cirugía con pacientes Covid 19, ante esto nace la idea de realizar la investigación, lo cual permitirá comprender y saber lo que el paciente manifestara sobre los cuidados que se le brinden, si son o no satisfactorios durante su estancia hospitalaria y más aun con todas las modificaciones al cual conlleva recibir una atención durante esta pandemia, esta investigación nos ayudara a que el profesional de enfermería dirija sus cuidados de manera holística tanto físico, emocional y espiritual del paciente.

Para obtener cambios y producir un impacto en nuestro sistema de salud, debe haber un crecimiento del profesional, más aún en enfermería mediante su actividad diaria utilizando los modelos teóricos en los cuales enfatiza en brindar un cuidado humanizado, con calidad, mostrando una actitud reflexiva y juiciosa en su actuar (12).

Al terminar este estudio los resultados permitirán que el personal de enfermería pueda reforzar conocimientos brindándole actitudes que mejoraran su relación con el paciente permitiendo la satisfacción del cuidado brindado tras su estancia hospitalaria, esto será un indicador el cual medirá y servirá para realizar planes de mejora los cuales se implementaran para ofrecer una atención con calidad.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la Relación del Cuidado Humanizado de Enfermería con la Satisfacción de Pacientes COVID19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión fiabilidad del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?

¿Cómo la dimensión capacidad de respuesta del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?

¿Cómo la dimensión seguridad del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?

¿Cómo la dimensión empatía del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?

¿Cómo la dimensión aspectos tangibles del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID19 según la dimensión fiabilidad del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión capacidad de respuesta, del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID19 según la dimensión seguridad del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión de empatía del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión aspectos tangibles del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

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

### **1.4.1. Teórica**

La esencia del profesional de enfermería es brindar cuidados al paciente, este cuidado debe ser un cuidado humanizado, tomando en cuenta la teoría de Jean Watson el cual se basa en lo humanístico fortaleciendo así el cuidado. Además de las categorías o dimensiones como son: apertura a la comunicación enfermera -paciente, cualidades del hacer de la enfermera y disposición para la atención.

La satisfacción es producto de realizar un buen cuidado, llenando las expectativas y satisfaciendo las necesidades del paciente, se utilizará las dimensiones según el modelo SERVQUAL.

Los resultados de la presente investigación permitirán que se incentive a realizar otras investigaciones más aun en esta pandemia en donde hay muchos factores que puedan alterar en brindar una buena atención al paciente. Además, de contribuir a la ampliación de nuevos horizontes para la investigación en enfermería especialmente en pacientes con COVID 19.

#### **1.4.2. Metodológica**

La investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el cual permitirá identificar por medio del conocimiento científico, solucionar los problemas existentes y poder plantear medidas para el mejoramiento del cuidado y lograr la satisfacción del paciente.

#### **1.4.3. Practica**

El propósito de esta investigación es establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente, identificando las características que tiene la enfermera al brindar su cuidado y si esto conlleva a satisfacer las necesidades básicas del paciente.

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

### **1.5.1. Temporal**

El tiempo que comprende esta investigación es de corte transversal, de setiembre a diciembre del año 2021.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación se realizará en Lima Metropolitana, en el Hospital Emergencia Ate Vitarte, el cual se encuentra ubicado en la Av. José Carlos Mariátegui 364, distrito de Ate.

### **1.5.3. Recursos**

Los recursos materiales para la presente investigación serán financiados por el investigador. Estos recursos comprenden el debido Equipo de Protección Personal (EPP), debido a que se ingresara a un área de exposición de carga viral.

## **2. MARCO TEORICO**

## 2.1. Antecedentes

### A nivel internacional

**Arcentales G, et al.; (13)** 2021, realizaron un estudio en pacientes postoperados de un hospital en Ecuador, analizaron la satisfacción con los cuidados de enfermería, el estudio es cuantitativo, transversal y descriptivo, la muestra fue de 132 pacientes de sexo femenino y masculino comprendidos entre las edades de 18 a 65, de diferentes patologías quirúrgicas, el instrumento utilizado fue Caring Assessment Instrument (CARE-Q). Los resultados obtenidos en las categorías evaluadas fueron de nivel alto en 4 de ellas y 2 nivel moderado, llegando a la conclusión que el cuidado brindado por enfermería logra la satisfacción del paciente más aun en las categorías monitoreo, seguimiento, explica-facilita y conforta.

**Bracamontes K, et al.; (14)** 2018, publicaron un estudio descriptivo transversal, donde midieron el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos en relación al cuidado de enfermería en el área de cirugía general y traumatología en un hospital de Acapulco. La muestra fue de 25 pacientes los cuales cumplían los criterios de inclusión. Los resultados encontrados se dividieron en muy satisfactoria con un 40%, satisfactoria 36% y poco satisfactoria 24%. Concluyendo que en sus 5 dimensiones fue notable la satisfacción del paciente postquirúrgico, quedando plenamente satisfecho con el cuidado de enfermería.

**Puch Ku, et al.:(15)** 2016, realizaron un estudio descriptivo, aplicativo de tipo correlacional, con 296 pacientes adultos hospitalizados en un Hospital de segundo nivel de atención en Yucatán, el objetivo propuesto fue establecer qué relación hay del cuidado de enfermería, en base a dimensiones y el nivel que tienen los pacientes en cuanto a la

satisfacción. Las dimensiones que utilizaron fueron: cuidado, confianza y educación. Los resultados que obtuvieron fueron un 70,1 en satisfacción general, la dimensión de educación obtuvo un promedio de 90,3%, confianza un 67,7% y cuidado un 59,6%. Por lo tanto, concluyeron que la dimensión cuidado y confianza fueron de calificación baja, el profesional de enfermería debe de mejorar la atención al paciente y verlo de manera holística buscando estrategias que ayuden a reforzar su cuidado. En el aspecto de características sociodemográficas concluyeron que no hay relación directa con el cuidado de enfermería.

**Lema y Orbea, (16)** 2016, publicaron un estudio de tipo descriptivo, en donde evaluaron el grado de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención brindada por la enfermera en el área de emergencia, la población de estudio fueron 24 pacientes y 30 enfermeras. Los resultados obtenidos fueron en los puntos de infraestructura del área donde se encontraba el paciente y el personal que brindó el cuidado entre los que destacaron: temperatura adecuada en el ambiente donde se encuentra el paciente un 75%, higiene y limpieza del área 83%, confianza con el servicio 88%, satisfacción con enfermería 83%, presentación de uniformidad del personal 100%, saludo cordial del personal 93%. Concluyeron que el grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue favorable y de un buen nivel en relación al cuidado brindado por el personal de enfermería.

**Ferreira, et al, ;(17)** 2016 es un estudio de tipo transversal y correlacional, analizaron la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero, la muestra fue de 223 pacientes. Se realizaron análisis descriptivos y univariados. Los dominios evaluados fueron el profesional, confianza y educativo. Los resultados obtenidos fueron: entre los

clientes, el 53,4% eran hombres, el 43% tenía educación primaria incompleta, el 52,9% son casados, el promedio en la edad era 53,3 años, la estancia hospitalaria promedio era 6,4 días, el 51,1% estaban en su primera hospitalización en la institución. Concluyeron que había una correlación estadística significativa con la edad ( $r=0,123$ ;  $p=0,042$ ) como otro dato refirieron que el sexo no tuvo influencia en la satisfacción.

### **A nivel nacional**

**Collantes y Clavo, (18)** 2020, estudio de tipo relacional y transversal, su objetivo fue establecer qué relación hay entre el cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado, trabajaron con una muestra de 80 pacientes. Evaluaron tres dimensiones en satisfacción las cuales eran humana, oportuna y segura, obteniendo resultados en la dimensión humana de 93.7%, oportuna un 91,3 %y segura un 63,7% estando medianamente satisfechos. En lo que respecta al cuidado enfermero el 58,7% refirió que fue regular. A lo cual llegaron a la conclusión del estudio no encontrando relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero.

**Laurente y Quispe, (19)** 2018, estudio de tipo descriptivo y correlacional, realizado en el departamento de Ayacucho, en el cual determinaron el nivel de satisfacción con la calidad del cuidado enfermero en pacientes postoperados de apendicitis aguda, la muestra utilizada fue de 60 pacientes, los resultados obtenidos fueron de 75% satisfacción completa, habiendo un margen menor de 3,3 los cuales refirieron estar insatisfechos. Las autoras llegaron a la conclusión de la existencia de una relación directa de las variables satisfacción y cuidado.



**Alarcón, et al, ;(20)** 2018, es un estudio descriptivo y transversal, realizado en Pucallpa en el servicio de medicina en pacientes adultos mayores, el objetivo establecer el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería. Para ello encuestaron a 100 pacientes, utilizando como instrumento la encuesta en base a Likert. Obtuvieron como resultado, mayor porcentaje en la satisfacción alta con un 47%, las dimensiones estudiadas también alcanzaron un porcentaje elevado, esto revela que el personal de enfermería practica su cuidado fortaleciendo y mejorando su actuar diario con los pacientes, llegando a brindar una atención de calidad.

**Rafael F. (21)** 2017, su investigación permitió establecer la satisfacción del paciente postoperado inmediato con los cuidados enfermeros en el área de Unidad post-anestésica. Un estudio de tipo aplicada, cuantitativa transversal, donde la muestra fue de 30 postoperados, obteniendo resultados alto en la dimensión trato a comparación de otras dimensiones como el de continuidad de cuidado y la de resultados. Llegando a concluir un nivel alto en la satisfacción del paciente postoperado con respecto al cuidado recibido en el área de Unidad post- anestésica de la clínica.

**Medina C. y Medina S., (22)** 2016 realizaron una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 40 pacientes, con el fin de determinar el nivel de satisfacción y el cuidado de enfermería en los pacientes postoperados del hospital de Jaén, teniendo como resultado que un 60% se encontraban medianamente satisfechos, frente a un 17,5% insatisfechos, estos resultados se basaron en la evaluación de las dimensiones del instrumento utilizado, asimismo llegaron a la conclusión que la mayoría de pacientes se encuentran en una satisfacción media.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Cuidado Enfermero**

El servir es un término que singulariza a la Enfermera, su esencia es brindar cuidado a la persona respetando principalmente la vida; para realizarlo inicia valorando al paciente, los problemas que presenta, para luego realizar los diagnósticos priorizando el problema que causa más daño al paciente y con ello plantear sus actividades con el fin de satisfacer las necesidades básicas. El fin central de una enfermera es tener bien en claro el termino cuidado, es el conocimiento base de Enfermería lo cual la diferencia de otras profesiones en el ámbito de la salud. El aspecto afectivo, solidario, mostrando compromiso y empatía deben primar en el actuar enfermero, aunque en la actualidad existan elementos tecnológicos de avanzada que cada día permiten brindar atención al paciente no deben opacar la esencia básica de un cuidado humanizado. (23)

Sintetizando lo anteriormente mencionado el cuidado de enfermería se definiría como una disciplina, con un objetivo fundamental cuidar de una manera holística al paciente, teniendo como base la parte científica basada en el Proceso de Atención de Enfermería, ayudando a la recuperación del paciente, fortaleciendo ese vínculo creado entre el profesional que brinda cuidado y la persona que lo recibe.

### **2.2.2. Cuidado humanizado como esencia**

Mediante el lema “Trato humanizado a la persona sana y enferma”, la Organización Mundial de la Salud, motiva a difundir una política en la cual los

profesionales de salud tengan una visión holística de la persona y/o paciente, buscando proteger sus derechos mediante la humanización, con ello se brindará una mejora en la comunicación permitiendo la ayuda mutua con el paciente con el fin de hacer comprender y transformar la esencia fundamental de la atención en salud (24).

Enfermería también se une a este lema en el actuar diario con sus pacientes como se mencionó anteriormente el cuidado es la esencia de la profesión, manifestándolo con su atención de ver al paciente como un todo, no solo biológico, sino también en el ámbito espiritual, psicológico y haciendo participe a la familia como ente de apoyo para la recuperación del paciente (25).

La calidad de vida del paciente mejorara si se continúa brindando el cuidado humanizado y más aún del personal de enfermería quien esta las 24 horas del día con el paciente.

### **2..2.3. Teoría del cuidado según Jean Watson**

Jean Watson mediante su teoría del Cuidado Humanizado, quiere integrar su modelo teórico en las 5 funciones primordiales del trabajo de enfermería como lo son en el área asistencial, administrativa, docencia e investigación.

Enfermería brinda el cuidado teniendo en cuenta la parte espiritual del paciente, característica que define al enfermero, ella refiere “es un cuidado humano muy especial el cual muestra un compromiso por parte de la enfermera sobre todo moral el cual permite elevar la decencia humana” permitiendo que el cuidado humanizado se extienda no solo en teoría sino también en lo practico (26).

La perspectiva filosófica en la cual J. Watson, se basó el estudio del cuidado enfermero fueron el existencialismo y la fenomenología estos se caracterizan por el estudio de la existencia del ser con presencia espiritual y observa al cuidado como un ente moral y de honestidad, permitiendo que el cuidado sea espiritual que haya interacción entre la enfermera y el paciente.

Gracias a esto J. Watson logro fusionar sus enunciados teóricos con los postulados básicos de la ciencia de enfermería, mencionado por Walker (27):

- **Actitud de asistencia.** Se transmite por medio de la cultura profesional haciéndola valida de hacer ante su entorno. La enfermera debe satisfacer las necesidades que el paciente tiene ante su problema de salud ya que este no lo puede realizar por medios propios, basándose siempre en la ciencia.
- **La claridad de expresión de ayuda y de los sentimientos.** A través de ella se asegura la relación entre enfermera y paciente haciendo que se comprendan mutuamente. La enfermera debe ser consciente que su deber es ayudar al paciente mostrándole aceptación y empatía, fines primordiales para el cuidado.
- **Trato genuino y sincero.** Son expresiones que la enfermera debe cultivar, mostrase sincera y honesta, el cual será percibido por el paciente permitiendo la eficacia del cuidado, si sucediese lo contrario el paciente no se encontrara contento y expresara un rechazo hacia la enfermera.

Estos enunciados teóricos mencionados anteriormente reflejan los puntos de vista espiritual, inter y trans personal de J. Watson integrando sus postulados sobre la esencia de la vida y así poder acrecentar su teoría.

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

Estas categorías se encuentran basadas luego de una investigación que muestra el uso del cuidado humano de enfermería en pacientes. Al inicio se consideraron 9 categorías las cuales tras diversas validaciones de dicho instrumento finalmente se definieron en 3 categorías siendo esta utilizada en la 3 era referencia del instrumento de “Percepción de los Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería”.

- **Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente:** es el inicio con el cual se da la atención por parte de quien brinda el cuidado, haciéndolo un proceso dinámico con el paciente, esto se da través del manejo de ciertas habilidades y destrezas en la comunicación con el fin de interactuar con el paciente. Estas habilidades están orientadas a mantener una comunicación permanente, activa, motivando el dialogo y comprensión de la persona atendida. (27)

- **Cualidades del hacer de la enfermera:** son atributos y virtudes presentes en la enfermera que presta atención al usuario. Estos atributos permiten que el paciente manifieste bienestar y tranquilidad formándose una relación de respeto entre la enfermera y el usuario. (27)

- **Disposición para la atención:** es el tiempo que presta la enfermera no solo en el acto físico de brindar cuidado sino en la parte psicoespiritual mostrando empatía satisfaciendo las necesidades y mejorando el vínculo con el usuario (28).

#### **2.2.4. Satisfacción del paciente**

La definición de la Real Academia Española (RAE) establece “como la sensación de bienestar el cual se logra cubriendo la necesidad, que finaliza con un resultado de una buena atención en salud. El paciente valora a través del término Satisfacción cuando el servicio prestado ha sido o no de su agrado cumpliendo así sus necesidades (29).

#### 2.2.4.1. Dimensiones de la satisfacción

Según Vela Renfijo (30). Las dimensiones de satisfacción mediante el Modelo SERVQUAL son:

- **Fiabilidad:** es la seguridad que tiene la persona al realizar un servicio de manera adecuada con resultados positivos.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar al paciente y para prestar un servicio rápido y adecuado, con el fin de solucionar problemas.
- **Seguridad:** es el conocimiento y atención del personal empleando técnicas que inspiren fiabilidad y tranquilidad.
- **Empatía:** es la atención caracterizada en la cual la enfermera se siente identificado con el paciente brindando un servicio personalizado.
- **Elementos tangibles:** es la apariencia física, instalaciones, equipo, aquello que se puede apreciar, ver y tocar.

#### 2.2.4.2. Medida de la satisfacción

Al brindar un servicio de salud siempre se espera que este satisfaga las necesidades del paciente, dándose mediante muestras de agradecimiento o recomendaciones a otras personas del servicio recibido. Por ello los establecimientos de salud mediante evaluaciones y en base a sus indicadores de calidad miden esta satisfacción del usuario, para luego realizar medidas correctivas y de mejora (29).

Existen varios grados de medición de satisfacción del paciente entre los cuales tenemos:

- **Insatisfecho:** paciente no experimenta bienestar sobre un servicio recibido.
- **Poco satisfecho:** paciente solo experimenta bienestar en pocas necesidades atendidas.
- **Satisfecho:** paciente experimenta todas sus expectativas cubiertas y el logro de complacencia de sus necesidades. (30)

El que un paciente se encuentre satisfecho es una constante continua en la calificación de una atención brindada, sobre todo del cuidado recibido durante su estancia hospitalaria. El principal responsable del cuidado brindado al paciente es la enfermera es por ello que debe concientizarlo, asumir esa gran responsabilidad, contribuyendo con su actuar a llegar a una satisfacción y cuidado del paciente. Relacionar satisfacción de paciente y cuidado enfermero también ayudara a prosperar la asistencia de servicios, brindando así una atención de calidad e implementar cambios para su mejora.

### **2.2.5. Enfermedad del coronavirus (Covid 19)**

200 años después del nacimiento de Florence Nightingale, la sociedad mundial vive un momento señalado por los expertos el mayor desafío en salud a nivel mundial en este siglo, la pandemia del Covid 19 (28).

COVID-19, descubierta a fines del 2019 es una enfermedad infecciosa provocada por un virus llamado coronavirus. Se origino en la ciudad de Wuhan (China). En la actualidad no hay país en la que no se encuentre esta enfermedad siendo catalogada como una pandemia. Entre los principales síntomas característicos de esta enfermedad tenemos a la fiebre, tos, malestar general, dificultad respiratoria y cansancio. Estos han ido cambiando al aparecer nuevas mutaciones y cepas los cuales se vuelven más letales cuando afectan el organismo del paciente.

La evolución de esta enfermedad en un inicio fue variable, algunos pacientes presentaban síntomas y se recuperaban solo con analgésicos para aliviar el malestar, en cambio en otros fue tanto el daño en el organismo que llegaron a las unidades de cuidados intensivos, también se observó que pacientes con comorbilidades como diabetes, hipertensión arterial, problemas cardiacos u otros, la mortalidad era aún mayor (31).

Actualmente la incidencia de mortalidad ha disminuido significativamente en todos los países, pero también se han presentado reactivaciones llamadas “olas”, pero al manejo de nuevos tratamientos se han podido frenar su avance. Otro aspecto importante es que se crearon las vacunas las cuales están teniendo resultados favorables y poder así disminuir la tasa de complicaciones y muertes.

#### **2.2.5.1. Covid 19 y cirugía**

El inicio de la pandemia nos llevó a muchos cambios en el sistema de salud, servicios o áreas como consultorios externos, sala de operaciones y otros fueron cerrados para brindar más atenciones a pacientes con problemas respiratorios el cual fue difícil en muchos países incluyendo el nuestro el poder adaptarse a esta nueva enfermedad.

Pero en relación a las patologías quirúrgicas (apendicitis, colecistitis, obstrucción intestinal, etc.) no se pudieron seguir postergando su atención y se tuvieron que realizar protocolos de actuación en los hospitales para la atención de pacientes con Covid 19 y patologías quirúrgicas.

Se tuvieron que establecer salas de operaciones estrictamente para pacientes covid 19, así como tomar medidas de protección para el personal de salud que participaría en dichos procedimientos. Ahondando ya en el proceso quirúrgico en si se desconocía en ese momento el estrés quirúrgico al cual era sometido el paciente, estrés que era sumado al



que tenía propiamente por la enfermedad asociada que era el Covid 19, y a las complicaciones a los cuales se encontraban expuestos (32,33).

La pandemia del Covid 19 ha evidenciado la importancia de realizar recomendaciones, guías clínicas y protocolos más específicos para el manejo del paciente quirúrgico y sobre todo estamos en un periodo de adaptación, donde cada día se logre la reincorporación de cirugías electivas primando siempre la seguridad del paciente y del propio personal de salud.

El profesional de enfermería también se encuentra inmerso en esta reincorporación, teniendo un rol fundamental como parte de la primera línea de defensa, atendiendo mediante sus cuidados directos al paciente (34).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis General**

#### **Hipótesis de trabajo (Hi)**

**H1:** Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes Covid del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

#### **Hipótesis nula (Ho)**

**Ho:** No existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes Covid del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

### **2.3.2. Hipótesis Específicas**

**Hi1:** Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID19 según la dimensión fiabilidad del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Ho1:** No existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID19 según la dimensión fiabilidad del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Hi2:** Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión capacidad de respuesta, del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Ho2:** No existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión capacidad de respuesta, del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Hi3:** Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes según la dimensión seguridad del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Ho3:** No existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes según la dimensión seguridad del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Hi4:** Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes según la dimensión de empatía del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Ho4:** No existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes según la dimensión de empatía del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Hi5:** Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión aspectos tangibles del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

**Ho5:** No existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión aspectos tangibles del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.

### **3. METODOLOGIA**

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

El método empleado en el estudio es el Deductivo, permitiendo establecer por medio del razonamiento conclusiones y soluciones, se caracteriza por ir de lo general (leyes o principios) a lo específico (fenómenos o hechos concretos). Las conclusiones se hallarán dentro de las premisas establecidas. (35)

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

El enfoque desarrollado es el cuantitativo el cual analiza los datos recolectados para luego ser medidos y cuantificarlos, posteriormente analizar y comprender, generando nuevos conocimientos e hipótesis. (35)

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo Aplicada, el cual está orientada a lograr y ampliar el conocimiento, permitiendo proponer soluciones al problema presentado. (36)

#### **3.4. Diseño de la investigación**

La investigación contará con un diseño correlacional y transversal, relacionando dos variables y el tiempo en darse es determinado. (36)

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

La población está conformada por todos los pacientes Covid del Servicio De Hospitalización Cirugía Del Hospital Emergencia Ate Vitarte durante el periodo de setiembre a diciembre, siendo esta un total de 150.

#### **Muestra:**

Para tener una muestra representativa se realizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= muestra	
N= tamaño de la población	150
Z= nivel de confianza 95%	1.96
p= probabilidad de acierto	0,5
q=probabilidad de no acierto	0,5
d= precisión	0,05

Se reemplazará los datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 (150-1) + 1.96^2 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0.25 \times 150}{0.0025 (149) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{0,9604 \times 150}{0,3725 + 0,9604}$$

$$n = \frac{144,06}{1,3329}$$

$$n = 108$$

En la investigación la muestra será conformada por 108 pacientes Covid del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte.

### **Criterios de selección**

#### ***Los criterios de inclusión son:***

- ✓ Pacientes de género femenino y masculino.
- ✓ Pacientes post operados con diagnóstico Covid 19
- ✓ Pacientes que se encuentran en condiciones de alta médica en el área de Cirugía General Hospitalización.
- ✓ Pacientes que autorizaron ser partícipes en la investigación firmando el consentimiento informado.

#### ***Los criterios de exclusión son:***

- ✓ Pacientes no diagnosticados con Covid 19
- ✓ Pacientes que no se encuentran en condiciones de alta médica en el área de Cirugía General Hospitalización.

- ✓ Pacientes que no desean ser partícipes de la investigación y que no firmaron el consentimiento informado.

### **3.6. Variables y operacionalización**

**V1:** Cuidado humanizado (CH)

**V2:** Satisfacción del paciente (SP)

#### **3.6.1. Variable cuidado humanizado**

##### **Definición conceptual**

Se define como el acto de servir, de manera oportuna, integral, con afecto, dedicación y seguridad mostrando empatía hacia la persona con el fin de asegurar su bienestar satisfaciendo sus necesidades. (37)

##### **Definición operacional**

Son las actividades que realizara la enfermera dando un valor en lo personal y profesional el cual estará dirigido a conservar, restablecer el cuidado de una persona y que afianzara la relación enfermera – paciente. (25)

#### **3.6.2. Variable satisfacción del paciente**

##### **Definición conceptual**

Se define como el estado de complacencia que tiene el paciente ante la prestación de un servicio de salud. (38)

### **Definición operacional**

Es la apreciación que el paciente brinda al recibir una atención por parte del profesional de salud, una atención la cual engloba los cuidados brindados por la enfermera como es el buen trato, calidez, y las acciones dirigidas a satisfacer sus necesidades biológicas, psicológicas y espiritual (30).



**Tabla 1.** Variables y operacionalización

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1 Cuidado humanizado	Son las actividades que realizara la enfermera dando un valor en lo personal y profesional el cual estará dirigido a conservar, restablecer el cuidado de una persona y que afianzara la relación enfermera – paciente. (25)	<p>a. Cualidades del hacer de Enfermería</p> <p>b. Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente</p> <p>c. Disposición para la atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar confianza</li> <li>▪ Brindar respeto</li> <li>▪ Demostrar amabilidad</li> <li>▪ Evidencia respeto por su creencia y valores</li>   <li>▪ Facilita el diálogo</li> <li>▪ Muestra sinceridad</li> <li>▪ Brindar tiempo</li> <li>▪ Brindar información</li> <li>▪ Ser claro</li>   <li>▪ Interés</li> <li>▪ Oportunidad</li> <li>▪ Cuidado</li> <li>▪ Comodidad</li> </ul>	Ordinal	<p>Siempre: 128 – 121 puntos</p> <p>Casi siempre: 120 -112 puntos</p> <p>Algunas Veces: 111-96 puntos</p> <p>Nunca: 95-32 puntos</p>

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V2 Satisfacción del paciente	Es la apreciación que el paciente brinda al recibir una atención por parte del profesional de salud, una atención la cual engloba los cuidados brindados por la enfermera como es el buen trato, calidez, y las acciones dirigidas a satisfacer sus necesidades biológicas, psicológicas y espiritual (30).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fiabilidad</li> <li>b. Capacidad de Respuesta</li> <li>c. Seguridad</li> <li>d. Empatía</li> <li>e. Aspectos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dar atención</li> <li>▪ Identificarse</li> <li>▪ Gestión</li> <li>▪ Rapidez</li> <li>▪ Exámenes</li> <li>▪ Medicación</li> <li>▪ Claridad</li> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Interés</li> <li>▪ Amabilidad</li> <li>▪ Explicación</li> <li>▪ Carteles</li> <li>▪ Información</li> <li>▪ Equipos</li> <li>▪ Comodidad</li> </ul>	Ordinal	<p>Satisfecho: <math>\geq 50 - 66</math> puntos</p> <p>Poco satisfecho: <math>\geq 36 - 49</math> puntos</p> <p>Insatisfecho: <math>\leq 22 - 35</math> puntos</p>

### **3.7. Técnicas en instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se utilizará para la recolección de datos es la encuesta, Arias (2012, p.72) refiere: la encuesta es una técnica que utiliza una serie de preguntas a personas con el fin de reunir datos sobre un tema o asunto particular (39). Como instrumento se utilizará el cuestionario lo cual es factible para las dos variables.

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

##### **Medición de variable cuidado humanizado**

El cuestionario a utilizar se titula Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería (PCHE) 3ª versión, los autores, Luz Rivera y Álvaro Triana, quienes realizaron un estudio en la Clínica del Country, Bogotá – Colombia, en el 2005 (40), analiza las cualidades de enfermería empleadas cuando brinda atención en establecimientos de salud. Posteriormente esta versión fue empleada en su tesis de maestría por Oscar Gonzales H. aportando en lo que respecta a la validación del cuestionario. (41). El cuestionario consta de introducción y contenido con 32 ítems los cuales se encuentran ubicadas en cada una de sus dimensiones. **(Anexo)**

Las dimensiones comprendidas son, cualidades del hacer de enfermería, apertura comunicación paciente-enfermera, disposición para la atención.

La escala de medición es ordinal se le otorga una calificación de 1 a 4 por los 32 ítems. El valor mínimo es de 1 y el máximo es 4. El rango es el siguiente:

<b>Nivel</b>	<b>Puntaje</b>
Siempre	128 – 121 puntos
Casi siempre	120 – 112 puntos
Algunas veces	111 – 96 puntos
Nunca	95 – 32 puntos

### **Medición de variable satisfacción del paciente**

El cuestionario a utilizar para medir la satisfacción de los pacientes, consta de 2 áreas, la primera donde se obtiene información sociodemográfica y datos generales, en la segunda se basa en la escala SERVQUAL modificada (42) (Anexo), está compuesta por 5 dimensiones y un total de 22 preguntas.

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>
Fiabilidad	Del 01 al 05
Capacidad de respuesta	Del 06 al 09
seguridad	Del 10 al 13
Empatía	Del 14 al 18
Aspectos tangibles	Del 19 al 22

La escala de medición es ordinal, siendo la calificación de: puntaje 3 =Satisfecho; puntaje 2 = Poco satisfecho; puntaje 1= Insatisfecho. El rango es el siguiente:

<b>Nivel</b>	<b>Puntaje</b>
Satisfecho	$\geq 50 - 66$ puntos
Poco satisfecho	$\geq 36 - 49$ puntos
Insatisfecho	$\leq 22 - 35$ puntos

### **3.7.3. Validación**

#### **Medición de variable cuidado humanizado**

Oscar González en el año 2014 validó dicho cuestionario PCHE, en los establecimientos hospitalarios, contando con una validez facial y de contenido, tiene un índice de aceptabilidad del 0,92 y un índice de validez de contenido de 0,98 por expertos (41). Asimismo, Angelica Melita R. en el año 2017 adaptó este cuestionario a la población chilena para la validación de constructo donde analizó las escalas aplicó la prueba Shapiro Wilk donde obtuvo  $p=0,040$  y  $p=0,056$  para el instrumento PCHE adaptado a la cultura chilena, con estos resultados se confirma la validez de constructo. (43)

#### **Medición de variable satisfacción del paciente**

En cuanto a la validez del instrumento sobre la Satisfacción de los pacientes SERVQUAL modificado, fue utilizado por Acosta Carmen, (2018), en su estudio “Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un hospital nacional de Lima”. (40)

Ambos instrumentos se encuentran validados, por estudios anteriores, por lo cual se realizará una validez interna para evaluar si los ítems miden lo que necesita nuestro estudio de investigación.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Medición de variable cuidado humanizado**

Matías M, en el año 2019 realizó la confiabilidad del instrumento PCHE, mediante un plan piloto en un grupo de púerperas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.865, el cual mostró que el instrumento es confiable (39).

#### **Medición de variable satisfacción del paciente**

En cuanto al instrumento de satisfacción de pacientes, en el estudio de investigación sobre Satisfacción de paciente hospitalizado en el servicio de cirugía en un hospital de Trujillo, de Aguirre, et al; en el año 2019, obtuvo un alfa de Cronbach de 0,91 siendo el instrumento fiable haciendo mediciones estables y de gran consistencia. (44)

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

Se realizará las coordinaciones con los encargados del área de docencia del Hospital Emergencia de Ate Vitarte, para la autorización y realización de las encuestas. La recolección de datos se realizará en los meses de setiembre – octubre, la encuesta durará de 20 a 25 minutos, se realizará con aquellos pacientes postoperados con Covid19. Los datos recolectados se organizarán en un programa de datos en Excel las cuales permitirán crear una matriz de datos. Los resultados finales serán expuestos en tablas y gráficos, posteriormente se analizarán y se darán las respectivas interpretaciones. Estos resultados permitirán brindar las conclusiones y recomendaciones de nuestro estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para realizar la presente investigación se brindará información al participante acerca del estudio, se utilizará un consentimiento informado (**Anexo**) el cual será firmado por el paciente que acepte participar en dicho estudio, con esto autorizará la utilización de los datos, manteniendo la reserva y la privacidad, esto será utilizado solo para los fines del estudio.

También se considerará 4 principios bioéticos como lo son el de beneficencia, respeto, justicia, autonomía y no maleficencia.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da
Redacción del proyecto	■	■																		
Desarrollo del proyecto			■	■	■															
Elaboración de los instrumentos del proyecto						■	■	■												
Recolección y análisis de datos del proyecto									■	■	■	■	■	■						
Presentación de informe del proyecto															■	■	■	■		
Sustentación de tesis																			■	■

■ Actividades realizadas



## 4.2. Presupuesto

<b>INSUMO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>
Movilidad		S/.400
Fotocopias a color y blanco y negro		S/.100
Papel bond	02 millares	S/.50
Equipos, software		S/.200
Refrigerio		S/.500
Lapiceros, lápices		S/.50
varios		S/.300
<b>TOTAL</b>		<b>S/.1600</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Sala Situacional COVID19[Internet] Perú. [Citado 27 Set 2020]. Disponible en: [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)
2. Concejo Internacional de Enfermeras. <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
3. Watson J. Nursing: the philosophy and science of caring. Colorado: Colorado Associated University Press; 1985.
4. Peplau HE. Relaciones interpersonales en enfermería: Un marco de referencia conceptual para la enfermería psicodinámica. España: Salvat Editores; 1990, p.64.
5. Vila V, Rossi L. Significado cultural del cuidado humanizado en la unidad de terapia intensiva: Mucho se habla y poco se vive. Rev. Lat.-am. Enferm. 2002; 10(2): 137-144.
6. McFarland M. Teoría de la diversidad y de la universalidad de los cuidados culturales. Modelos y teorías en enfermería. 6ª ed. Madrid: Elsevier Mosby; 2007. P.472- 498.
7. Levinas E. Totalidad e infinito: Ensayo sobre la exterioridad. 3ª ed. España: Ediciones Sígueme; 2005.

8. Furegato A, Prestupa S. O que a população sabe e espera do enfermeiro. Rev. Gaúcha Enferm. 2000; 20(1):80-90. Comentado en: Ciencia y cuidado. 2007; 4(4):21-27.
9. Arena L, Arias J, Beltrán S, Izaguirre M. Virginia Henderson. Blog El Cuidado. [En línea] <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.mx/2012/06/virginia-henderson.htm> 1 [Consultada 09/10/2020].
10. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Q. 2005;83(4) 691-729. [En línea] <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/> [Consultada en 09/10/2020].
11. Isabel H. Cuidado espiritual y nivel de ansiedad situacional en pacientes quirúrgicos del Hospital Regional de Ayacucho [Tesis doctoral]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín; 2014. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5800/2/Delgadillo\\_yg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5800/2/Delgadillo_yg.pdf)
12. García M, Cárdenas L, Arana B, Monroy A, Hernández Y, Salvador C. Construcción Emergente del Concepto: Cuidado Profesional de Enfermería. Texto & Contexto Enfermagem. 2011; 20:74-80.
13. Glenda Carina Arcentales Lema, Isabel Cristina Mesa Cano, Andrés Alexis Ramírez Coronel, & Carlos Gafas González. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>

14. Bracamontes Quido K, Cortes Mercado E, De la Rosa Torres LM. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco. 2018 [citado el 11 de agosto de 2021]; Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
15. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):123-8.
16. Lema Yanchaguano D. Orbea Pichucho C. La calidad de atención de enfermería, relacionado con el grado de satisfacción de los padres o representantes de los pacientes en el servicio de Emergencia área de hospitalización del hospital Baca Ortiz [tesis de pregrado] Quito: Universidad Central del Ecuador. 2016 <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6257/1/t-uce-0006-037>.
17. Ferreira P, Guedes H, Moreira A, Baracho V, Caldeira A, Guedes Ferreira T, Ribeiro L. La satisfacción del cliente externo en cuanto a los cuidados de enfermería. Rev. Mineira de Enfermagem. 2016; 20(975), 1-7.
18. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. facsalud [Internet]. 16 de diciembre de 2020 [citado 14 de agosto de 2021];4(7):11-2. Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>

19. Laurente Coronado Y, Quispe Vera 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 para optar el título de segunda especialidad en Enfermería]. Callao: Facultad de enfermería, Universidad Nacional del Callao; 2018.
20. Alarcón Y, Gómez D. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali;2018.
21. Rafael Flores, Noemi. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo. [tesis para optar el título de segunda especialidad en Enfermería]. Lima: Facultad de enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
22. Medina J, Medina I. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén [tesis para optar el título de segunda especialidad en Enfermería] Jaén: Facultad de enfermería, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2016.
23. Natalie Loncharich-Vera [Revista de internet]. 2010.[acceso 03 octubre 2020]; pág. 01 Disponible en: [https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203\\_1.pdf](https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203_1.pdf).

24. Organización Mundial de la Salud, OMS, Declaración de Ceará en Torno a La Humanización. Conferencia Internacional sobre Humanización. Fortaleza Ceará. Brasil, noviembre 2 al 4 de 2000. p. 219
25. Garzón N. Fortalecimiento de la Ética y Bioética en la Educación y en las prácticas de Enfermería. Bogotá: ACOPAEN; 1999.
26. Espinoza L, Huerta K, Pantoja J, Velásquez W, Cubas D, Ramos A. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Perú. Rev. Ciencia y Desarrollo, 2011; 13:1-9.
27. Wade GH, Kasper N. Nursing Students 'Perceptions of Instructor caring: A instrument based on Watson's Theory of Transpersonal Caring. Journal of Nursing Education 2006;45(5): 162-168.
28. Andamayo Quito, María del Pilar, Gloria Sonia Orosco Morales, y Yuliana Torres Mejía. Cuidado Humanizado De La Enfermera Según La Teoría De Watson, En Pacientes Del Servicio De Emergencia Del Hospital Arzobispo Loayza 2017. 2017.
29. Walker CA. Coalescing the theories of two nurse visionaries: Parse and Watson. Journal of Advanced Nursing, 1996; 24: 988-996
30. Cibera Satorres M., Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Internet]. España. 2008 (citado 14 diciembre 2017); pág. 11. Disponible en:

[https://unac.edu.pe/documentos/aquí/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/No\\_viembre\\_2011/IF\\_HERNAN%20AVILA\\_FCA/CONTENIDO.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/aquí/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/No_viembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf).

31. Irma Yupari-Azabache, Lucia Bardales-Aguirre, Julio Rodríguez-Azabache, J. Shamir Barros-Sevillano, Ángela Rodríguez-Díaz. Factores de riesgo de mortalidad por covid-19 en pacientes hospitalizados: un modelo de regresión logística. Rev. Fac. Med. Hum. Enero 2021; 21(1):19-27. DOI 10.25176/RFMH.v21i1.3264
  
32. Trujillo-Loli Yeray, Cabrera-Pastor Alejandro, Castañeda Puicón Llenner. Sugerencias para el manejo de pacientes de cirugía general durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Acta méd. Perú [Internet]. 2020 Jul [citado 2021 Ago 14]; 37(3): 382-389. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172859172020000300382&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172020000300382&lng=es). <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.373.940>.
  
33. Ramírez Tazza I., Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015 UNMSM (citado 19 de setiembre 2018); Pág. 38
  
34. Organización Mundial de la Salud. [consultado el 03 octubre 2020] disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
  
35. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. Revista EAN. 2017 junio; 82(1): p. 179-200.

36. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C, La Investigación Científica. 1 edición. Ecuador. Universidad Internacional del Ecuador. 2020
37. Vialart Vidal N. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. Rev. Cuba. Enferm. [Internet]. 2019 [citado 4 Ago 2021];, 35(4):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3059>
38. Massip Pérez Coralia, Ortiz Reyes Rosa María, Llantá Abreu María del Carmen, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Dic [citado 2021 Ago 04] ; 34( 4 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
39. Matías, Marjory. Percepción de la madre puérpera sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao; 2019.
40. Rivera Álvarez LN, Triana Álvaro. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la Clínica del Country. Av. Enferm. [Internet]. 1 de enero de 2007 [citado 18 de enero de 2021];25(1):56-68. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35901>
41. González-Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería 3ª versión”. Aquichan. 2015;15(3):381-392. DOI: 10.5294/aquí.2015.15.3.6



[https://www.researchgate.net/publication/282836912\\_Validez\\_y\\_confiabilidad\\_del\\_instrumento\\_Percepcion\\_de\\_comportamientos\\_de\\_cuidado\\_humanizado\\_de\\_enfermeria\\_PCHE\\_3\\_version](https://www.researchgate.net/publication/282836912_Validez_y_confiabilidad_del_instrumento_Percepcion_de_comportamientos_de_cuidado_humanizado_de_enfermeria_PCHE_3_version)

42. Parsuraman A; Zeithaml V Y Berry I (1988) SERQUAL a multiple ítem scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of RetailingV. 64 Pag 12-40 / 45-50 / 420-450
  
43. Rodríguez AM, Jara P, Pereira DI, Luengo L. Adaptación transcultural y validación de un cuestionario de cuidado humanizado en enfermería para una muestra de población chilena. Rev. Cuid. 2018; 9(2): 2245-56.  
<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i2.531>
  
44. Aguirre Nicolini, B. B., Villanueva Esquerre, D. E. Satisfacción del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería, del Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019.

## **6. ANEXOS**

## 6.1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la Relación del Cuidado Humanizado de Enfermería con la Satisfacción de Pacientes COVID19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo la dimensión fiabilidad del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?</p> <p>¿Cómo la dimensión capacidad de respuesta del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencias Ate Vitarte 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID19 según la dimensión fiabilidad del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p> <p>Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión capacidad de respuesta, del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes Covid del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> Hi1: Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID19 según la dimensión fiabilidad del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p> <p>Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión capacidad de respuesta, del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p>	<p><b>V1: Cuidado humanizado</b> <b>Dimensiones:</b> a. Cualidades del hacer de Enfermería b. Comunicación enfermera – paciente c. Disposición para la atención</p> <p><b>V2: Satisfacción del paciente</b> <b>Dimensiones:</b> a. Fiabilidad b. Capacidad de Respuesta c. Seguridad d. Empatía e. Aspectos tangibles</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Es una investigación de tipo Aplicativa, el cual está orientada a lograr y ampliar el conocimiento, permitiendo proponer soluciones al problema presentado. Tipo cuantitativa.</p> <p><b>Método y diseño de investigación</b> Método deductivo. Diseño correlacional y transversal.</p>

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>¿Cómo la dimensión seguridad del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?</p> <p>¿Cómo la dimensión empatía del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?</p> <p>¿Cómo la dimensión aspectos tangibles del cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021?</p>	<p>Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes según la dimensión seguridad del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p> <p>Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes según la dimensión de empatía del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p> <p>Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión aspectos tangibles del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021</p>	<p>Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes según la dimensión seguridad del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p> <p>Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes según la dimensión de empatía del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p> <p>Existe relación significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 según la dimensión aspectos tangibles del servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.</p>		

## 6.2. Matriz de operacionalización de variables

**Variable 1:** Cuidado humanizado

**Definición Operacional:** Son las actividades que realizara la enfermera dando un valor en lo personal y profesional el cual estará dirigido a conservar, restablecer el cuidado de una persona y que afianzara la relación enfermera – paciente. (25)

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
a. Cualidades del hacer de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar confianza</li> <li>▪ Brindar respeto</li> <li>▪ Demostrar amabilidad</li> <li>▪ Evidencia respeto por su creencia y valores</li> </ul>	Ordinal	Siempre: 128 - 121 puntos Casi siempre: 120 -112 puntos Algunas Veces: 111-96 puntos Nunca: 95-32 puntos
b. Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilita el diálogo</li> <li>▪ Muestra sinceridad</li> <li>▪ Brindar tiempo</li> <li>▪ Brindar información</li> <li>▪ Ser claro</li> </ul>		
c. Disposición para la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interés</li> <li>▪ Oportunidad</li> <li>▪ Cuidado</li> <li>▪ Comodidad</li> </ul>		

**Variable 2:** Satisfacción del paciente

**Definición Operacional:** Es la apreciación que el paciente brinda al recibir una atención por parte del profesional de salud, una atención la cual engloba los cuidados brindados por la enfermera como es el buen trato, calidez, y las acciones dirigidas a satisfacer sus necesidades biológicas, psicológicas y espiritual (30).

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
a. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dar atención</li><li>▪ Identificarse</li><li>▪ Organización</li></ul>	Ordinal	Satisfecho: $\geq 50 - 66$ puntos
b. Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ser rápido</li><li>▪ Agilizar exámenes</li><li>▪ Brindar medicación</li></ul>		Poco satisfecho: $\geq 36 - 49$ puntos
c. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ser claro</li><li>▪ Ser respetuoso</li><li>▪ Mostrar interés</li></ul>		Insatisfecho: $\leq 22 - 35$ puntos
d. Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ser amable</li><li>▪ Responder a sus dudas</li></ul>		
e. Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Carteles</li><li>▪ Información</li><li>▪ Equipos</li><li>▪ Comodidad</li></ul>		

### 6.3. Instrumentos

#### “PERCEPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA”

Señor(a): a continuación, le mostramos un cuestionario donde encontrara las características que presenta la enfermera mientras le brinda sus cuidados, durante su estancia hospitalaria.

Se le pide marcar con un aspa (X) en una sola alternativa, donde su opinión crea conveniente.

Si presentase alguna dificultad y/o duda estaremos dispuestos a aclararla(s).

ÍTEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1. Le hacen sentir como una persona				
2. Le tratan con amabilidad				
3. Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización				
4. Le miran a los ojos, cuando le hablan				
5. Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes				
6. Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted				
7. El personal de enfermería le hace sentirse tranquilo(a), cuando está con usted				
8. Le generan confianza cuando lo(la) cuidan				
9. Le facilitan el diálogo				
10. Le explican previamente los procedimientos				
11. Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
12. Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos				
13. Le dedican el tiempo requerido para su atención				
14. Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud				

15. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
16. Le llaman por su nombre				
17. Le demuestran respeto por sus creencias y valores				
18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				
19. Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud				
20. Le manifiestan que están pendientes de usted				
21. Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento				
22. Responden oportunamente a su llamado				
23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
24. Le escuchan atentamente				
25. Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo				
26. Le brindan un cuidado cálido y delicado				
27. Le ayudan a manejar su dolor físico				
28. Le demuestran que son responsables con su atención				
29. Le respetan sus decisiones				
30. Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar				
31. Le respetan su intimidad				
32. Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico				

En este espacio puede escribir algún aporte sobre lo encuestado que no se encuentren ya descritos anteriormente, lo cual será bien recibido y se tendrá en cuenta para estudios posteriores.

---

# **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA**

## **EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL EMERGENCIA ATE**

### **VITARTE**

#### **FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

##### **1. Características Sociodemográficas:**

Edad:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Procedencia: Urbana ( ) Urbano-marginal ( ) Rural ( )

Nivel de Instrucción:

a) Sin estudios ( )

b) Primaria ( )

c) Secundaria ( )

d) Técnica ( )

e) Superior ( )



<b>DIMENSIONES</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
De acuerdo a los cuidados que recibe de parte del profesional de enfermería en este servicio ¿Cuán satisfecho se siente Ud. con...?	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>FIABILIDAD</b>			
1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?			
2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?			
3. ¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?			
4. ¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?			
5. ¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
6. ¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?			
7. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?			
8. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?			
9. ¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida?			
<b>SEGURIDAD</b>			
10. ¿El profesional de enfermería le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre			

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

## 6.4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Ramos Rueda, Maribel Yolanda  
Título : “Relación del Cuidado Humanizado de Enfermería con la satisfacción de los pacientes Covid 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencia Ate Vitarte 2021.”

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Relación del Cuidado Humanizado de Enfermería con la satisfacción de los pacientes Covid 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencias Ate Vitarte 2020”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Maribel Yolanda, Ramos Rueda**. El propósito de este estudio es: Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes COVID 19 del Servicio de Hospitalización Cirugía del Hospital Emergencias Ate Vitarte 2020. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas realicen estudios sobre todo en el ámbito de esta pandemia que actualmente se está viviendo.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder a las preguntas presentadas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta durara aproximadamente 25 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted de manera individual o se almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** la presente investigación no presentará ningún riesgo, solo se le pedirá responder el cuestionario. Se reitera que su participación en el estudio es completamente voluntaria y podrá retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** el beneficio es brindarle los resultados de la investigación por los medios más adecuados y que puedan ser accesibles para que usted los pueda utilizar analizar y brindarle información actualizada.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no 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 la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora *Ramos Rueda, Maribel al 969828267*. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286

#### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que 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**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigador**

**Nombre: Ramos Rueda, Maribel Yolanda**

**DNI:**