



**Universidad
Norbert Wiener**

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

“Relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Norte Chico-2021”

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTOR:

Lic. Emilia Mauricia Cruz Ramos

ASESOR: Mg. Jeannette Ávila Vargas Machuca

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está
dedicado a mi familia, esposo e hijos
por brindarme su apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a todas las personas que me apoyaron incondicionalmente durante este proceso de superación profesional.

ASESOR

Mg. Jeannette Ávila Vargas Machuca

JURADOS

PRESIEDENTE. DR, Carlos Gamarra Bustillos

SECRETARIO. DR, Rodolfo Amado Arévalo Marcos

VOCAL. MG, María Angélica Fuentes Siles

ÍNDICE

| | |
|---|-------------------------------|
| RESUMEN | ¡Error! Marcador no definido. |
| ABSTRACT | ¡Error! Marcador no definido. |
| I. EL PROBLEMA | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.1 Planteamiento del Problema | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2 Formulación del problema..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.1 Problema general..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.3.1 Objetivo General..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.4 Justificación..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.4.1 Teórica..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.4.2 Metodología | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.4.3 Practica..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.5 Delimitación..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.5.1 Temporal..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.5.2 Espacial | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.5.3 Recursos..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| II. MARCO TEÒRICO | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.1 Antecedentes | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.1.1 Internacionales..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.1.2 Nacionales | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2 Bases teóricas..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.1 Cuidado Humanizado | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.2 Teoría del cuidado humanizado..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.3 Factores del cuidado humanizado | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.4 Componentes del cuidado humanizado..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.5 Factores influyentes en la interacción humanizada del cuidado | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.6 Satisfacción | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.7 Satisfacción del paciente | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.8 Dimensiones e indicadores de satisfacción del paciente | ¡Error! Marcador no definido. |

| | |
|---|-------------------------------|
| 2.2.9 Servicio de emergencia | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.3 Formulación de la Hipótesis | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.3.1 Hipótesis general | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.3.2 Hipótesis específicas | ¡Error! Marcador no definido. |
| III. METODOLOGÍA | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.1 Método de la investigación..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.2 Enfoque de la investigación | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.3 Tipo de investigación | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.4 Diseño de la investigación..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.5 Población, muestra y muestreo..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.5.1 Muestra..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.6 Variables y operacionalización..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.7.1 Técnica | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.7.2 Descripción de los instrumentos de recolección de datos | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.7.3 Validación | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.7.4 Confiabilidad | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.9. Aspectos éticos | ¡Error! Marcador no definido. |
| IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.1. Cronograma de actividades (diagrama de Gantt) | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.2. Presupuesto | ¡Error! Marcador no definido. |
| V. REFERENCIAS | ¡Error! Marcador no definido. |
| ANEXOS | ¡Error! Marcador no definido. |

