



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y
LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CHANCAY
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD: DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ,
2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y
ENFERMERÍA**

PRESENTADO POR:

AYALA CRISÓSTOMO, DINA TERESA

ASESORA:

MG. PRETELL AGUILAR ROSA MARÍA

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico a mis familiares que me ha apoyado en todo momento y ha sido el motivo de mi superación, a la vez me han apoyado moralmente sabiéndome escuchar y brindándome el afecto y cariño cuando lo necesitaba.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al creador por proporcionarme la libertad para elegir y tomar nuestras propias decisiones, darme sabiduría, valor, soluciones y hacer cosas maravillosas en mi vida y mantenerme con humildad porque sé que siempre estarás a mi lado no me dejarás porque tú haces provisiones para sacarnos victoriosos no importa cuán difícil sea la situación que estemos pasando.

ASESORA:
MG. PRETELL AGUILAR ROSA MARÍA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

SECRETARIO : Dr. Ivan Javier Basurto Santillan

VOCAL : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ASESORA.....	v
JURADO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Justificación de la investigación.....	8
1.4.1 Justificación Teórica	8

1.4.2. Justificación Metodológica	9
1.4.3. Justificación Práctica.....	9
1.5 Delimitaciones de la investigación	10
1.5.1 Temporal	10
1.5.2 Espacial.....	10
1.5.3 Recursos	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes de la investigación	11
Antecedentes Nacionales	11
Antecedentes Internacionales.....	12
2.2 Bases teóricas	15
2.2.1 Percepción del cuidado humanizado.....	15
2.2.2 Definición de Cuidado Humanizado	15
Teoría que sustenta la variable.....	16
Dimensiones según la Teoría de Jean Watson	17
2.2.3 Satisfacción del paciente	19
Teoría que sustenta la Variable	19
Dimensiones de la satisfacción:.....	20

CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	25
3.1. Método de la investigación	25
3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3. Tipo de investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	25
3.5. Población, muestra y muestreo	26
3.6. Variables y operacionalización	27
3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	30
3.7.1 Técnica.....	30
3.7.2 Descripción de instrumentos	30
3.7.2.1 Instrumento para medir Variable Cuidado Humanizado	30
3.7.2.2 Instrumento para medir Variable Satisfacción del paciente	32
3.7.3 Validación.....	33
3.7.3.1 Validación de la variable: Cuidado Humanizado.....	33
3.7.3.2 Validación de la variable: Satisfacción de paciente	34
3.7.4 Confiabilidad del instrumento	34
3.7.4.1 Confiabilidad de la variable cuidado Humanizado.	34
3.7.4.2 Confiabilidad de la variable satisfacción del paciente	34

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9 Aspectos éticos.....	35
CAPÍTULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	37
4.1 Cronograma de actividades	37
4.2 Presupuesto.....	38
4.3 Presupuesto Global	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	40
ANEXO 1: matriz de consistencia	54
ANEXO 2: Instrumento comportamientos de cuidado humanizado de enfermería	58
ANEXO 3: Instrumento de Satisfacción del Usuario con Respecto al Cuidado Humanizado del Paciente Hospitalizado	63
ANEXO 4: Consentimiento Informado Para los Participantes de la Investigación.	64

RESUMEN

El presente trabajo académico tiene como objetivo “Determinar las relaciones entre la percepción de los cuidados humanizados en enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos”. Se seleccionó como población a 90 pacientes que atendidos en el servicio de medicina del Hospital de Chancay de octubre a diciembre del 2022, y la muestra viene a ser la totalidad de la población. El diseño metodológico responde a las características hipotéticas deductivas, cuantitativas, aplicada, observacional descriptiva, y transversal. Las técnicas e instrumentos serán los siguientes: para medir la variable cuidado humanizado: “Instrumento comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)”, para la variable Satisfacción del paciente: una encuesta “Instrumento de Satisfacción del Usuario con Respecto al Cuidado Humanizado del Paciente Hospitalizado”.El procesamiento y análisis de datos se hará con Excel y SPSS y para la prueba estadística de contraste de hipótesis específica se utilizará la prueba Rho de Spearman para determinar las correlaciones entre las variables.

Palabras claves: cuidado humanizado, profesional de enfermería, satisfacción de los pacientes, servicio de medicina.

ABSTRACT

The present academic work aims to "Determine the relationships between the perception of humanized care in nursing and the satisfaction of the patients served". The population was selected to 90 patients treated in the medical service of the Chancay Hospital from October to December 2022, and the sample is the entire population. The methodological design responds to the deductive, quantitative, applied, descriptive observational, and cross-sectional hypothetical characteristics. The techniques and instruments will be the following: to measure the variable humanized care: "Instrument behaviors of humanized nursing care (PCHE)", for the variable Patient Satisfaction: a survey "Instrument of User Satisfaction with Respect to the Humanized Care of the Hospitalized Patient". Data processing and analysis will be done with Excel and SPSS and for the specific hypothesis contrast statistical test, Spearman's Rho test will be used to determine the correlations between the variables.

Keywords: humanized care, nursing professional, patient satisfaction, medical service.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Los organismos mundiales afirman que es un derecho fundamental el disfrute del mayor nivel de salud que se pueda tener, la gente vive insatisfecha porque uno de cada muchos seres humanos tienen condiciones de pobreza extrema y no cubren los servicios de salud (1).

A nivel mundial cada año entre 5,7 y 8,4 millones de muertes son consecuencia de la atención de calidad deficiente en las naciones subdesarrolladas, y el 15% de las muertes en esos países, como también no se utilice el sistema de salud. En los países de ingresos altos mayormente sufren daños al recibir la atención hospitalaria y contraigan una infección relacionada con la atención sanitaria (2).

En América latina mueren más de 8 millones de personas por enfermedades que puedan ser diagnosticado y tratado por el sistema de salud. El 60% de las muertes que se hubieran tratado medicamente son por consiguiente de una baja calidad de atención. El bajo nivel del servicio de salud permite que se dé una insatisfacción en la atención de salud y es un gran obstáculo para disminuir la mortalidad por las dificultades para acceder a servicios médicos (3).

En Perú una investigación sobre los servicios de salud concluyó que muchos usuarios externos lo consideran buenos o muy buenos. Aunque hay quienes

consideran mala la atención recibida. Proporcionar un mejor servicio a estos usuarios aumenta la calidad del trato a los usuarios del MINSA (4) .

En una publicación sobre las satisfacciones de usuarios del servicio médico público peruano y la ética profesional concluyó que los pacientes del servicio público de salud considera como baja su calidad, con muchas limitaciones en 2019, por un incorrecto servicio profesional. Un centro de salud considerado de muy baja eficacia de los profesionales enfermeros en el Huacho, donde no se aplica un criterio de cuidado humanizado para atender al paciente con calidad (5).

La situación del rendimiento profesional de bajo nivel en el servicio de enfermería conlleva a una insatisfacción en el usuario externo, el MINSA diseñó una manera para optimizar la equidad de los enfermeros en todo el país, ser más competentes, optimizar las condiciones del trabajador, y hacerlo más eficiente, mejorando la asignación los profesionales del área hospitalaria, en especial los enfermeros (6).

En un estudio de investigación “el estrés laboral y calidad del servicio prestado por los enfermeros bajo la percepción del paciente” realizado en Hospital Regional Docente de Trujillo, concluyó que cuando hay mayor estrés en el trabajo se tiene una baja en la calidad de cuidado al paciente por el trabajador del área de enfermería (7).

Es importante saber que los cuidados humanizados son esenciales en la actividad profesional de la enfermería, procurando a través de ellos comodidad y calidad en

la recuperación del paciente. En este sentido es importante recordar que los pacientes son personas que necesitan que se les brinde mucho afecto e intimidad, se les respete, comprenda, y atienda con mucho cuidado humanizado, garantizando los derechos y calidad de vida (8).

Otro estudio realizado sobre los cuidados humanizados refleja que hay comportamientos ideales del profesional enfermería para este tipo de servicio; sin embargo en condiciones de la salud pública y la pandemia, además del aumento en la demanda, faltó la asignación de profesionales de enfermería, infraestructuras, presupuestos, por esos motivos los pacientes no están totalmente satisfechos con las atenciones recibidas por parte de los enfermeros (9).

La necesidad de la humanización es necesario y continua en la muchas instituciones públicas de salud y ahora se agrega la dificultad de un contacto directo cálido entre el paciente del servicio externo y los enfermeros, como consecuencia de varios protocolos de bioseguridad implementados en medio de la pandemia, por consiguiente en enfermero y el equipo multidisciplinario se ve obligado a utilizar los elementos de protección personal como son los respiradores N95, las caretas, gafas (10).

A nivel local el primordial problema que se observa en estos largos años de experiencia laboral, es que un grupo significativo de trabajadores de la salud no están en permanente cuidado a los pacientes por la sobre carga laboral, por haber

pacientes con enfermedades multisistémicas, terminales, transmisibles, no transmisibles, degenerativas, concomitantes que demandan tiempo a la enfermera en los cuidados humanizados, en estos momentos de pandemia donde la visitas de familiares es restringido el usuario externo se sienten solo, no hay confianza de individualidad por haber ambientes compartidos, no hay atención con privacidad y no confort.

La mayoría de los usuario perciben una visión negativa frente a la atención recibida donde la mayor parte se sienten insatisfechos, porque refieren que cuando se solicita la atención médica para una reevaluación encuentran que no es inmediata, hay bastante tiempo de espera en el momento del alta, presentándose muchas veces los pacientes poco colaboradores cuando se le tiene que realizar algún procedimiento y/o cuidado de enfermería.

Se tiene conocimiento que como indicadores de calidad de atención, tanto los cuidados humanizados como la buena gestión en los hospitales públicos o privados se establecen como objetivo primordial en todas las atenciones médicas, es por ello, la preponderancia de la presente investigación para reflexionar, verificar la correlación de los cuidados humanizados que prestan los enfermeros y la capacidad de satisfacer a los pacientes en medicina externa con el objetivo de prevenir efectos adversos y iatrogénicos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión sentimiento del paciente y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?
2. ¿Cómo se relacionan la percepción cuidado humanizado de enfermería según dimensión característica de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?
3. ¿Cómo se relaciona la percepción cuidado humanizado de enfermería según dimensión del hacer de la Enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?
4. ¿Cómo se relacionan la percepción de los cuidados humanizados en enfermería según dimensión proactividad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el

servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud:Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?

5. ¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión apoyo emocional y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud:Dr. Hidalgo Atoche López,2022?
6. ¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión apoyo físico y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?
7. ¿Cómo se relacionan la percepción de los cuidados humanizados en enfermería según dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022?
8. ¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión priorizar al ser del cuidado y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022?
9. ¿Cómo se relacionan la percepción de los cuidados humanizados en enfermería según dimensión disponibilidad para la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud:Dr. Hidalgo Atoche López,2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar las relaciones entre la percepción de los cuidados humanizados de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión sentimiento del paciente y la satisfacción de los pacientes atendidos.
2. Establecer la relación entre la percepción de los cuidados humanizados en enfermería según la dimensión característica de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos.
3. Determinar las relaciones entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión del hacer de la Enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos.
4. Establecer la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión proactividad y la satisfacción de los pacientes atendidos.
5. Identificar la relación entre la percepción del cuidado humanizado la dimensión apoyo emocional y la satisfacción de los pacientes atendidos

6. Relacionar la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión apoyo físico y la satisfacción de los pacientes atendidos.
7. Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos.
8. Establecer la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión priorizar al ser del cuidado y la satisfacción de los pacientes atendidos.
9. Relacionar la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión disponibilidad para la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica

Se enfocará en la teoría concernientes a los cuidados humanizados como es la teoría de Jean Watson, y se logrará identificar si se brinda o no se brinda cuidados humanizados por los profesionales enfermeros en función de los usuarios y servirá para hacer mejoras en los servicios de los cuidados humanizados para que el usuario esté complacido con el servicio, también mediante estos resultados puede realizar otros proyectos de mejora de la calidad desde un enfoque sistémico, para

beneficio de los pacientes atendidos en el “Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: “Dr. Hidalgo Atoche López””.

1.4.2. Justificación Metodológica

Mediante este proyecto lograremos reconocer problemas en los servicios de medicina, derivándose luego una comprensión extensiva a otras áreas de servicio para que se puedan tomar medida correctiva de los problemas identificados. Los instrumentos que serán aplicados para conocer los problemas fueron validados y son por tanto confiables.

1.4.3. Justificación Práctica

Con esta investigación se podrá implementar un método de optimización del servicio de enfermería, el cual se logrará progresivamente la pronta recuperación del paciente, disminuir la estancia hospitalaria y a la vez disminución de problemas legales en relación a las quejas en el trato que se brinda durante su atención ,para que sea oportuna, segura, continua y humana donde se tenga en un ambiente de respeto a su dignidad que se garantice la justicia y equidad, porque mayormente frente la sobrecarga laboral de enfermería en el cual el profesional de enfermería se ve obligado a laborar de manera rutinaria y mecánicamente el cual se va evidenciado la insatisfacción y desconfianza del usuario externo frente a la atención de enfermería.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente estudio se realizará durante el año 2022

1.5.2 Espacial

Se realizará en los servicios de medicina del Hospital de Chancay Lima-Perú.

1.5.3 Recursos

Personas

Personal para encuesta, estadístico

Material y equipo

Laptop, Papel bond A4, Lapiceros ,Tintas para impresora ,Corrector líquido,
Libreta de apuntes. USB.

Servicios :Impresiones, fotocopias, internet , anillados ,pasajes .

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Nacionales

Valdivia (11) en 2018, Arequipa, cuya intención fue “establecer la relación entre la percepción de los cuidados humanizados y el grado de satisfacción del paciente en observación y emergencia”. La investigación fue descriptiva correlacional, y transversal. Con una población de 80 pacientes. Se usó como instrumentos la PCIE para la cuidados de enfermería y para satisfacción el CECSS. Los resultados refieren que en cuidados humanizados hay regulares percepciones, en las satisfacciones del paciente hubo más aceptación favorable. Concluyendo hay correlación significativa entre los cuidados humanizados y las satisfacciones de los pacientes.

Lozano, et al (12) en el 2018, realizado en Huánuco investigaron teniendo como objetivo: “comprobar la relación de la calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente”, su método de estudio fue analítico, y la muestra 60 pacientes, el instrumento fue un cuestionario. Se hizo análisis descriptivo de forma cualitativa. Los resultados fueron que sobre los cuidados humanizados de Enfermería hay buena calidad; de la satisfacción hubo amplia satisfacción. Se concluye que los cuidados humanizados que del enfermero en su calidad se relacionan con las satisfacciones percibidas,

siendo este resultado estadísticamente significativo; rechazándose la hipótesis nula.

Blanco (13) en 2019 realizado en Tarma teniendo como finalidad "establecer correlaciones entre cuidados humanizados en enfermería y satisfacer al usuario". Con métodos descriptivos, correlacionales y trasversales. Con una población de 50 pacientes. El instrumento fue cuestionario de cuidado humanizado y el de satisfacción del usuario. Como resultado el 50 % reciben pocos cuidados humanizados. Por otra parte 62% consideran que hay satisfacción media del cuidado. Se concluye que hay correlación de nivel significativo en los cuidados humanizados de los enfermeros y satisfacer al usuario de emergencia en el "Hospital Félix Mallorca Soto de Tarma-2019".

Antecedentes Internacionales

Cevallos (14) en 2019, realizado en Ecuador. Con el objetivo "Determinar cómo perciben las pacientes puérperas los cuidados humanizados y cuál es su satisfacción". La metodología fue cuantitativa, de nivel descriptivo, tipo correlacional. Su instrumento fue el cuestionario. Se aplicó a 90 mujeres. Los resultados descriptivos demuestran un grado correlacional alto basada en la estadística de 0.726, $p= 0.00$, referida a que las atenciones a las puérperas del profesional de enfermería con la percepción alta de satisfacción en base a la

calidad. Se concluye que la hay una correlación alta entre los cuidados humanizados y la percepción de las puérperas.

Guaylla (15) En su investigación en el año 2021 realizado en Ecuador, como finalidad "determinar la relación entre cuidado humanizado de enfermería y percepción en la atención en pacientes de cirugía". Enfoque fue positivista, método cuantitativo, de tipo aplicado, nivel descriptivo correlacional, no experimental y de corte temporal transeccional, el instrumento fue un cuestionario para evaluar el cuidado humanizado de enfermería; se realizó con una muestra no probabilística de 60 personas, se empleó un software estadístico para el procesamiento descriptivo e inferencial de los datos, se presentaron en tablas. Se concluyó que, en relación al objetivo general e hipótesis general, si existe relación directa, moderada y significativa ($Rho = ,477$ y $Sig. = ,000$) entre el cuidado humanizado de enfermería y percepción de la atención

Paspuel (16) en el año 2018, Ecuador: teniendo como propósito "establecer el grado de satisfacción del paciente en recuperación en post-operatoria mediante el cuidado enfermero". La metodología fue descriptiva y transversal. La muestra fueron los profesionales de enfermería y 348 pacientes. El instrumento fue el cuestionario CARE-Q, su técnica un taller. El resultado fue que un promedio bajo de satisfacción por los cuidados de las enfermeras. Teniendo una mayor aceptación el trabajo de monitorear y hacer los seguimientos. Se concluye que las enfermeras

tienen que mejorar las relaciones, emocionales, empáticas y los cuidados para satisfacer al paciente como enfermeros profesionales.

Bracamonte, et al (17) en el 2018, en México tuvo como intención :” Medir el nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería” . Estudio descriptivo, y transversal, se entrevistaron a 25 pacientes postquirúrgicos de ambos sexos mayores de 16 años, Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen (1988). Los resultados indicaron que un 92% de los pacientes dijo haber sido atendido satisfechos y muy satisfechos, en la calidad técnica respondió que 92% de ellos satisfechos, y muy satisfechos en la disponibilidad de la enfermería, en cuanto a la continuidad del trabajo fue un poco más de la mitad con 56% de satisfechos y muy satisfechos, así mismo con la dimensión de la atención integrada 72% en satisfechos y muy satisfechos por lo que se concluye que la satisfacción medida en los pacientes fue en el 76% fue satisfactoria.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Percepción del cuidado humanizado

Se define como la evaluación de las prácticas del servicio que se da a los pacientes mediante los cuidados recibidos en las hospitalizaciones o las atenciones que reciben de los profesionales de enfermería (18).

2.2.2 Definición de Cuidado Humanizado

Está definido como el conjunto de los factores profesionales, afectividad, actitudes y compromisos en los cuidados de los trabajadores de la salud, a la vez es muy importante el sentido de los cuidados para quien lo da y quien recibe porque ello ayuda en la mejora de su salud física y mental, mediante los objetivos perseguidos (19).

Los cuidados son fenómenos necesarios en varios momentos de la vida. Pero en algunas situaciones el cuidado se necesita más, con al nacer, la niñez, la muerte, los accidentes, dolores, los ancianos, entre otras. Somos vulnerables y necesitamos cuidados. No son solo compasión y sentimientos, en lo profesional hay hechos de técnicos que se denominan cuidados, como las terapias médicas. El conocimiento profesional, técnico y científico contribuye a disminuir los traumas en los pacientes. No todas las terapias están acompañadas de cuidados. En esencia el trabajo de enfermería, está relacionado con los cuidados (20).

Teoría que sustenta la variable

Teoría de Jean Watson

Se centraliza en el cuidado genuino de los pacientes. En todos los sentidos, tanto mental, corporal y espiritual, para que la curación continúe de forma óptima. Watson propone el uso de artes y ciencias, donde lo espiritual se considera una dimensión de múltiple e influyente en la actividad de enfermería (21).

Para Watson profundiza la espiritualidad en la enfermería es regresar a la fuente para hacernos menos vulnerables, aliviarnos si estamos enfermos, considerando que en esta situación se necesitan cuidados de enfermería. No solo trabajando los factores biológicos, sino trabajar en y con el alma, es decir, el espíritu humano (22).

El humanismo puede dar una grandes soluciones a las situaciones que viven los pacientes atendidos por las enfermeras. Estos factores humanos se definen como parte de las satisfacciones que se tienen por quien da o recibe un servicio de calidad en los momentos de desequilibrios biológicos o emocionales (23).

Los cuidados humanizados interactúan con saberes científicos y morales, brindando así un servicio de calidad. Es una forma, filosófica y ontológica, que recurre a lo existencial para sentirse bien, relacionándose de manera reciproca, confiable y afectiva. Como se puede ver desde la ecología que hay un equilibrio de los seres humanos y la naturaleza (24)

Dimensiones según la Teoría de Jean Watson

1. Dimensión sentimientos del paciente: es dar al paciente apoyo, acogerlo, atenderlo, cuidarlo, darle afecto. Los profesionales de enfermería promueven sentimientos positivos y negativos a los pacientes, por ello se debe tener mucho cuidado en los sentimientos. Se cultiva la sensibilidad hacia el paciente y su familia para tranquilizarlos con los servicios y atención que se da desde los centros de salud (25).

2. Dimensión características de la enfermera: los enfermeros deben dar un servicio cálido, agradable, con simpatía, amable, eficaz y cordial. Deben ser sinceros para dar confianza al paciente y tener eficacia en el cuidado. El ser cordial hace que el paciente no se estrese en estar hospitalizado porque va a sentir que cuenta con persona que le están brindando apoyo para su mejora de su salud (26) .

3. Las cualidades del hacer de la enfermera: destaca factores para hacer que el paciente sienta un alto nivel de bienestar y esté confiado en su enfermero, pudiendo así percibir una interrelación de respeto entre los enfermeros y los pacientes (27).

4. La empatía: Se refiere a las acciones positivas y actitudes dentro de la relación de cuidados en donde el enfermero escucha, comprende y se pone en lugar del paciente. Como profesional del cuidado debe acercarse al enfermo, escucharle, ser amable y empático. Capaz de comprender los sentimientos del paciente, y comunicarse para comprender lo que está viviendo (28).

5. Apoyo emocional: ayuda percibida mediante el cuidados de los trabajadores hospitalarios al paciente con un trato de cordialidad y amistad, con humanismo, para que se sienta cómodo y confiado, a través de impresiones de felicidad. Esta ayuda se da desde los factores emocionales con la presencia de las diversas formas de ayudar y dar confianza al paciente (29).

6. Apoyo físico: los pacientes lo perciben de las enfermeras al tener la primera mirada, los gestos y maneras. El tono de voz, y otros factores físicos o psicológicos relacionados con el respeto, de esta forma ayudan a la disminuir los diversos problemas del paciente, que pueden ser físicos o emocionales (30).

7. Proactividad: Son procedimientos de los enfermeros, que expresan cuidar, proteger, informar constantemente de su situación de salud, dando respuestas y explicando lo que se hace. Watson dice que es un proceso de enseñanza como función de la enfermería. Las enfermeras deben ser promotoras de la salud preventiva. Deben enseñar al paciente todo lo relacionado con el servicio de salud, para hacerlos capaces de afrontar y adaptarse a las posibles situaciones, tanto negativas como positivas (31).

8. Priorización en el cuidado: se da prioridad al paciente, respetándolo en sus credos, sentimientos e ideas. Proporcionándole un contexto de apoyo, protección y tranquilidad, para la satisfacción de sus necesidades. El profesional de enfermería

debe equilibrar en su preparación y servicio la habilidad técnico científica y los valores morales o espirituales para dar comodidad al paciente en su atención. (32)

9. Disponibilidad para la atención: Es estar dispuesto a brindar cuidados al paciente considerando los diversos estados de ánimos, dolores, necesidad de cuidados, actuando de forma eficaz, al escucharle, con prontitud, atendiéndolo y cumpliendo el tratamiento indicado con un trato humano y respetuoso (33).

2.2.3 Satisfacción del paciente

Son las sensaciones subjetivas del paciente cuando son cubiertas su necesidad y expectativa en la calidad de los servicios. Se fundamentan en experiencias, expectativas y datos recibidos. Condicionando el estar satisfecho con diferentes circunstancias que le restablezcan el equilibrio y satisfagan sus necesidad reduciendo la estadía en el servicio de salud (34).

Satisfacción se entiende conforme a la percepción del paciente según su expectativa delante de los servicios de los enfermeros que le garanticen la comodidad y la calidad (35).

Teoría que sustenta la Variable

Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau Hildegard

Peplau considera que las relaciones entre enfermera y paciente son procesos interpersonales específicos y terapéuticos. Se basan en la calidad humana de ambos individuos, considerando si necesitan más o menos apoyo dependiendo de las patologías, y requerimientos del cuidado(36). Dichas relaciones permiten un acercamiento al pacientes en función de las enfermedades, actitud y emoción del enfermo, atendiéndolos en lo necesario para resistir sus dolores u otros síntomas (37).

Su modelo de Peplau se basa en procedimientos psicodinámicos, que utilizan la comprensión de los comportamientos de sí mismo para apoyar a otros en sus problemas de salud. Las enfermeras psicodinámicas usan las relaciones humanas para resolver los problemas. Es un proceso de interrelación entre enfermo y enfermero, mediante el servicio de salud, para ayudar en las situaciones de cuidados médicos (38).

Dimensiones de la satisfacción:

Satisfacer al paciente se relaciona con los precios, promociones, profesionales, ambientes, y procedimientos, de la enfermería. (39).

Dimensión 1: Trato humano. referido a las relaciones técnicas y administrativas con los usuarios. Se deben desarrollar las actitudes de mirar, escuchar, saludar, respetar la opinión, cordialidad y cariño. El trato sonriente es positivo y es aceptado por todos los pacientes reduce la ansiedad (40).

EL Ministerio de Salud en la Resolución Ministerial 519-2006/MINSA establece se desarrollen planes para la calidad y mejoras de los procesos con la finalidad de satisfacer a los usuarios. De esta manera la Dimensión Humana tiene sentido para elevar la calidad de la atención. Y se basa en el **respeto, la información, el interés, la amabilidad y la Ética** (41).

Dimensión 2: Capacidad resolutiva: es una asistencia para solventar los inconvenientes que se originan en las situaciones cambiantes del estado de salud, previamente causado por la praxis médica en otro centro médico (42).

Instrumentos que miden el Cuidado Humanizado y satisfacción del usuario

Existen 3 instrumentos que miden los cuidados humanizados y la satisfacción de los pacientes del Perú. Ríos en su investigación sobre los cuidados humanizados dados por los enfermeros y la forma como se satisfacen a los pacientes en San Martín-Tarapoto, utilizó el cuestionario: “cuidado humanizado” y cuestionario “Satisfacción del paciente” (43).

La segunda investigación con otro instrumento fue de Añez en su estudio del “cuidados humanizados en enfermería y como satisfacer al usuario del transporte asistido de emergencia salud, Lima, 2018”. que utilizó el instrumento cuidados humanizados de los enfermeros y como satisfacer a los usuarios en hospitalización con cuidados de enfermería (44).

La tercera investigación Zúñiga en su trabajo de investigación “Cuidados humanizados de los enfermeros y como se satisface a pacientes en hospitalización del Instituto de Neurología de Lima”, utilizó el instrumento de cuidados humanizados y las formas de satisfacer a los paciente hospitalizados con enfermeros en Lima (45).

2.2 Formulación de hipótesis

2.2.1 Hipótesis general

H1 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022.

H0 No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022.

2.2.2 Hipótesis específicas:

HE1 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión sentimiento del paciente y la

satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022.

HE2 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión característica de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022.

HE3 Existe relación estadísticamente significativa entre percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión del hacer de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022.

HE4 Existe relación estadísticamente significativa entre percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión proactividad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022.

HE5 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión apoyo emocional y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud :Dr. Hidalgo Atoche López, 2022.

HE6 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión apoyo físico del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022.

HE7 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022.

HE8 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión priorizar al ser de cuidado del cuidado y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud :Dr. Hidalgo Atoche López, 2022.

HE9 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado según dimensión disponibilidad para la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicio Básico de Salud : Dr. Hidalgo Atoche López,2022.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Será hipotético deductiva porque comparará las predicciones con observaciones empíricas y en base a esas comparaciones, puede rechazar o revisar la teoría, o bien aceptarla provisionalmente(46).

3.2. Enfoque de la investigación

Enfocada en la forma cuantitativa, porque se fundamenta en las hipótesis, para recoger e interpretar la información con base en procesos estadísticos.

3.3. Tipo de investigación

Será aplicada, considerando que realizará la aplicación práctica del conocimiento existente (47).

3.4. Diseño de la investigación

Será observacional, considerando que no se hace manejo de variables. Es descriptiva, y transversal porque se hará describiendo un momento específico, y correlacional porque mide la influencia de las variables y dimensiones.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Delimitada al último trimestre del 2022. Con un total de 90 pacientes que será atendido en el servicio de medicina del Hospital de Chancay de octubre a diciembre del 2022.

Muestra

La muestra de 90 pacientes que viene a ser la totalidad de la población del servicio de Medicina del hospital de Chancay, del último trimestre del 2022.

Muestreo

Se realizará el muestreo no probabilístico por conveniencia

Criterios de Inclusión

1. Paciente en plena consciencia.
2. Paciente mayor a 5 días de hospitalización.
3. Con edades entre 18 a 65 años.
4. Sin distingo de género.
5. Alfabetizados.
6. Autónomos.
7. Pacientes que rubriquen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión.

1. Con deficiencia comunicativa.
2. Analfabetos.
3. Con debilidades visuales.
4. Con deficiencia motora.
5. Con Parkinson.
6. Con problemas psiquiátricos.
7. Adultos mayores con demencia senil.
8. Pacientes con alteraciones del Sensorio.
9. Los que no den sus consentimientos informados.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Cuidado Humanizado de Enfermería

Definición conceptual del cuidado humanizado de Enfermería

Es la relación directa de la atención con aspectos afectivos, actitud y compromiso en el cual se establece la reciprocidad completa con lo que necesitan los otros comprendiendo y determinando estrategias para brindarles su apoyo (20).

Definición operacional del cuidado humanizado de Enfermería

Es la relación directa de la atención con aspectos afectivos, actitud y compromiso en el cual se establece la relación recíproca de entendimiento de la necesidad del paciente dentro del servicio de medicina del hospital de Chancay medido mediante un Instrumento comportamientos de cuidados humanizados de enfermería (PCHE) que identifique las dimensiones sentimientos del paciente, características de la enfermera, cualidades del hacer de la enfermera, la empatía, apoyo emocional, apoyo físico, proactividad, priorización en el cuidado y disponibilidad para la atención.

Variable 2: Satisfacción de los pacientes

Definición conceptual de satisfacción de los pacientes

Es una experiencia personal, un sentimiento emocional que refleja la atención brindada mediante la valoración que efectúa a los pacientes los profesionales de enfermería (36).

Definición operacional de satisfacción de pacientes

Es una experiencia personal, un sentimiento emocional que refleja la atención brindada mediante la valoración que efectúa al paciente los enfermeros del servicio de medicina del Hospital de Chancay, mediante un mecanismo para satisfacer al

usuario en relación a los cuidados humanizados de los pacientes hospitalizados que identifiquen las dimensiones: trato humano y capacidad resolutive.

Operacionalización de variables

Variable: Percepción del cuidado humanizado

DIMENSIÓN	INDICADORES	Nº DE ITEM	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Sentimiento del paciente	Humana	1,2,3,4 y 5	Deficiente Regular Optimo	51-100 101-150 151-200
Característica de la enfermera	Amabilidad	6		
	Eficiente	7		
	Comunicativa	8-9		
	Brinda apoyo moral	10		
	Solidaria	11		
Del hacer de la enfermería	Conocimiento	12		
	Líder	13-14		
	Explica	15		
	Amable	16		
Proactividad	Información	17,18,19,20,21	Deficiente Regular Optimo	50-100 101-150 151-200
Apoyo emocional	Confianza	22		
	Seguridad	23,24, 25 y26		
Apoyo físico	Apoyo moral	27		
	Contacto visual	28		
	Brinda confort	29,30, 31		
Empatía	Afectividad	32,33,34,35, 36,37		
Priorizar al ser del cuidado	Respeto a su individualidad	38,39,40,41, 42,43		
Disponibilidad para el paciente	Interés por el paciente	44,45,46,47,48,49 y 50		

Variable: Satisfacción de los pacientes

DIMENSIÓN	INDICADORES	N° DE ITEM	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Humana	Bienestar físico	1,2,3,4 y5	baja ligeramente baja ligeramente alto alto	10-20 21-30 31-40 41-50
Capacidad resolutiva	Solución de problema	6		
	Interés del paciente	7,8,9,10		

3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Técnica para medir la variable cuidado humanizado: Encuesta

Técnica para la medición de la variable satisfacción de paciente: Encuesta

3.7.2 Descripción de instrumentos

3.7.2.1 Instrumento para medir Variable Cuidado Humanizado

El instrumento de investigación que se aplicará para la medición de los cuidados humanizados será el cuestionario titulado “Instrumento comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)” que fue adaptado por Reina y Vargas

en su investigación metodológica que tuvo como título validez del contenido y validez facial del instrumento “Percepción de comportamiento de cuidado humanizado” en Colombia en el año 2008 (48) y fue modificado por Zúñiga en su estudio cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en Perú en el año 2017(45).

El instrumento contiene un total de 50 ítems en el cual se enuncian de forma positiva e involucran un comportamiento del cuidado en cada ítem, consta de 9 dimensiones. **La primera dimensión sentimiento del paciente** con 1 indicador: humana esta cuenta con 5 ítems, **la segunda dimensión características de la enfermera** con 5 indicadores: amabilidad 1 ítems, eficiente 1 ítems, comunicativa 2 ítems , brinda apoyo moral 1 ítems y solidaria 1 ítems, **la tercera dimensión del hacer de la enfermera** con 4 indicadores: conocimiento 1 ítems, líder 2 ítems, explica 1 ítems y reconoce 1 ítems, **cuarta dimensión proactividad** con 1 indicador: información con 5 ítems, **quinta dimensión apoyo emocional** con 2 indicadores: confianza 1 ítem y seguridad con 4 ítems, **sexta dimensión apoyo físico** con 3 indicadores: apoyo moral 1 ítems, contacto visual 1 ítem y brinda confort con 3 ítem **séptima dimensión empatía** con 1 indicador: afectividad con 6 ítems, **octava dimensión priorizar al ser del cuidado** con 1 indicador: respeta su individualidad con 6 ítems, **novena dimensión disponibilidad para el paciente** 1 indicador: interés por el paciente con 7 ítems.

Cada ítem consta de 4 alternativas de respuesta, asignándole a cada uno un valor en puntos: nunca (1 punto) ,algunas veces (2 puntos), casi siempre (3 puntos), siempre (4 puntos).

Las categorías de la variable percepción de cuidados humanizados serán de la siguiente manera:

Percepción de los cuidados humanizados: deficiente de 50 a 100 puntos

Percepción del cuidado humanizado: regular de 101 a 150 puntos

Percepción del cuidado humanizado: óptimo de 151 a 200 puntos.

3.7.2.2 Instrumento para medir Variable Satisfacción del paciente

Será el cuestionario “Instrumento de Satisfacción del Usuario con Respecto al Cuidado Humanizado del Paciente Hospitalizado”, elaborado por Sifuentes (49) en su estudio “satisfacción del usuario y calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo “, realizado en Perú, 2016. Este instrumento fue modificado por Zúñiga en su estudio “Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en Perú en el año 2017” (45).

El instrumento contiene un total de 10 ítems y consta de 2 dimensiones: Humana y capacidad resolutiva. Cada ítems tiene 5 alternativas de respuesta asignándole a

cada uno un valor en puntos: malo (1 punto), deficiente (2 puntos), poco satisfactorio/Insuficiente (3 puntos), Satisfactorio/Suficiente (4 puntos) y Muy Satisfactorio (5 puntos).

Las categorías de la variable satisfacción de los pacientes serán de la siguiente manera:

Satisfacción del paciente bajo de 11 a 20 puntos

Satisfacción del paciente ligeramente bajo de 21 a 30 puntos

Satisfacción del paciente ligeramente alto de 31 a 40 puntos

Satisfacción del paciente alto de 41 a 50 puntos

3.7.3 Validación

3.7.3.1 Validación de la variable: Cuidado Humanizado

El instrumento fue validado por tres juicios de expertos los cuales fueron: 01 juez con grado de Doctor: Dr. Tipactic Alvarado y 2 jueces con grado de Magister: Mg. Flores y Zavala. Se deduce que el instrumento basado en opinión de expertos es “aplicable” (45).

3.7.3.2 Validación de la variable: Satisfacción de paciente

El instrumento fue validado por tres juicios de expertos los cuales fueron: 01 juez con grado de Doctor: Dr. Tipactic Alvarado y 2 jueces con grado de Magister: Mg. Flores y Zavala. Se deduce que el instrumento basado en opinión de expertos es “aplicable” (45).

3.7.4 Confiabilidad del instrumento

3.7.4.1 Confiabilidad de la variable cuidado Humanizado.

Será un instrumento confiable porque se esgrimió Alfa Cronbach, con un nivel alto de confiabilidad obteniéndose el valor de 0,942 (45).

3.7.4.2 Confiabilidad de la variable satisfacción del paciente

Será un instrumento confiable porque se esgrimió Alfa Cronbach, con un nivel alto de confiabilidad obteniéndose el valor de 0,753 (45).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de la importante información será efectuado con la aprobación de la coordinación de la Universidad Norbert Wiener y el hospital de Chancay para la aplicación de determinado instrumento.

Se presentará por conducto regular la solicitud al Hospital de Chancay para que el director autorice su ejecución de manera formal ,lo que permitirá poder realizar las coordinaciones respectivas con el Jefe del Departamento de Enfermería y Jefa del Servicio de Medicina.

Se hará seguimiento a los pacientes que cumplen los criterios de inclusión y exclusión, cada pacientes se tomará un periodo de tiempo equivalente a 20 minutos para que pueda responder cada una de los ítem.

Análisis de datos

El programa que se utilizará será con Microsoft Excel y SPSS-25 y para la prueba estadística de contraste de hipótesis específica se utilizará la prueba Rho de Spearman para hacer la evaluación de las correlaciones de cuidados humanizados y satisfacción de pacientes atendidos, la información se tabulará y se describirán con gráficos tablas y análisis de textos.

3.9 Aspectos éticos

Para la aplicación del instrumento de recogida de información, se solicitará consentimientos informados, a cada uno de los 90 pacientes.

Beneficencia: para el usuario externo podrá implementar e innovar estrategias que mejoren el cuidado humanizado para que se sienta satisfecho con los servicios de

salud en favor de cada paciente. Aliviar el perjuicio y suscitar el vivir bien, haciendo todo lo necesario para que sus pacientes estén sanos, estén bien (50).

No maleficencia: respetará la dignidad y derechos a la vida, sin dolores ni sufrimientos, ni dañar de cualquier forma. Se mantendrá el bien del paciente, debido a que esta información será de tipo confidencial. Es de la esfera pública y su inobservancia será sancionado legalmente (51).

Autonomía: Se respetará este principio, debido a que se le explicará a los pacientes atendidos pudiéndose retirar si lo desean en cualquier momento, porque quiere evadir las dependencias y paternalismos considerando al paciente no como un ser pasivo, sino activo y responsable de sus disposiciones que involucran la ayuda mediante los servicios profesionales (52).

Justicia: será equitativa y apropiada. Garantizando los derechos equitativamente. La justicia se relaciona a fidelidad y veracidad. Se respetará este principio, debido a que todos serán tratados sin distinción de raza, religión, condición social, procedencia (53).

CAPÍTULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS
4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021							2022				
	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Identificación del Problema	■											
Búsqueda bibliográfica	■	■	■									
Elaboración de la situación problemática, problemática general y específica	■	■										
Elaboración de los objetivos generales, específicos y justificación	■	■										
Elaboración de las delimitaciones, recursos.		■										
Elaboración de las bases teóricas e hipótesis		■										
Elaboración del enfoque y diseño de investigación			■									
Elaboración de Población, muestra y muestreo			■									
Elaboración de Técnicas e instrumentos de recolección de datos			■	■	■							
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos			■	■	■							
Elaboración de los aspectos bioéticos						■	■					
Elaboración de los aspectos administrativos del estudio						■	■					
Elaboración de los anexos								■	■	■		
Aprobación del proyecto											■	
Trabajo de campo												■
Redacción del informe final												■

■ **Actividades cumplidas**

■ **Actividades por cumplir**

4.2 Presupuesto

MATERIALES	2021							2022					Total
	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	
Equipos													
1 PC personal	2,500												2,500
1 impresora	1,500												1,500
USB	50												50
Útiles de Escritorio													
Bolígrafos								40					40
Hojas Bond A4								48					48
Libreta de apuntas								15					15
Folder manila								30					30
Empastado								120					120
Anillado								45					45
Material bibliográfico													
Libros u otros Documentos	50	50	50	50	50	50	50	100					450
Otros													
Movilidad								200				200	400
Alimentos	50	50	50	50	50	50	50					150	500
Servicio de Telefonía Móvil	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480
Internet	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600
Recursos Humanos													
Digitador												300	300
Estadístico												900	900
Imprevistos	50	50	50	50	50	50	50	50				50	450
TOTAL	4,290	240	240	240	240	240	240	738	90	90	90	1690	8428

4.3 Presupuesto Global

N°	MATERIALES	VALOR
1	Equipos	4348.00
2	Material bibliográfico	450.00
3	Otros	1710.00
4	Recursos Humanos	1650.00
	Valor total	8158.00

Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Salud y derechos humanos [Internet]; 29 de diciembre 2017. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] 11 Agosto 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Proaño A. La mala calidad de atención mata [Internet]. Septiembre 7, 2018. Disponible en <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>.
4. Hernández A. Vásquez, C., Rojas F., Prado J., Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados en adultos peruanos 2018 [Internet]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>.
5. Cordova F., Buiza, J, Tapara S, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales [Internet]. FEM (Ed. impresa) vol.24 no.5 Barcelona oct. 2021. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
6. Munayco C., Escate, G., Ulloa U. Análisis y procesamiento de datos Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Análisis de

- situación de salud del Perú 2019 [Internet]. 2020. Disponible en:
https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf
7. Mejía P, Murga S, Aguilar N. Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. [tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo; 2018. Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 8. Velásquez I. Percepción del cuidado humanizado del profesional enfermero según la teoría de Jean Watson, servicio de emergencia, hospital nivel II, Huancavelica 2020. [Tesis para optar por el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia ; 2020. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8604/Percepcion_VelasquezIllanes_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. Gutiérrez D, Lázaro E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. ACC CIETNA Rev la Esc Enfermería [Internet] 2019 [cited 2020 Dec 14]; 6(2): 68–82. Disponible en:
<https://doi.org/10.35383/cietna.v6i2.258> .
 10. Instituto de Evaluación Tecnológica de la Salud. Consenso colombiano de atención, diagnóstico y manejo de la infección por SARS-COV-2/COVID19 en

- establecimientos de atención de la salud. Recomendaciones basadas en consenso de expertos e informadas en la evidencia [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.iets.org.co/Archivos/COMPLETO.pdf>.
11. Valdivia M. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, emergencia - hospital Honorio Delgado Arequipa 2018. [Tesis Para obtener el Título Profesional de la Segunda Especialidad en Enfermería, con mención en: Emergencia]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8633/ENSvacomj1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
12. Lozano S, Palomino H, Verde L. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco, 2018 [Tesis para optar el título profesional de licenciado(a) en enfermería]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán facultad de enfermería; 2018. Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Calidad+del+cuidado+humanizado+brindada+por+el+profesional+de+enfermer%C3%ADa+y+satisfacci%C3%B3n+percibida+por+el+paciente+del+Hospital+Hermilio+Valdizan+Medrano+-+Hu%C3%A1nuco+-+2018&btnG=
13. 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 el título profesional de: Licenciado en

- Enfermería] Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2021. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2296>
14. Cevallos C. Percepción del cuidado humanizado y satisfacción de las pacientes puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas González” Duran - Ecuador, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46832>
15. Guaylla S. Cuidado humanizado de enfermería y percepción de la atención en pacientes de cirugía, de un Hospital de Latacunga, Ecuador, 2021. [Tesis para obtención del Grado Académico: Maestra en la gestión de los servicios de salud].Ecuador: : Universidad Cesar Vallejo. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80113/Guaylla_CSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Paspuel I._El cuidado Enfermero y la relación; satisfacción de los pacientes; unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato; Hospital San Vicente de Paul Ibarra, Ecuador 2016. [Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud]. Ecuador: Universidad técnica del Norte, Instituto de Post Grado Maestría en Gerencia en Servicios de Salud; 2018. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>

17. Bracamontes K, Cortes E, De la Rosa L. Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco, 2018 [tesis para obtener el diploma de especialista en enfermería médico quirúrgico]. México: Universidad Autónoma de Guerrero; 2018 .Disponible en: [http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359 TE2018 1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Malpica M. Percepción del cuidado humanizado de enfermería por parte del paciente adulto con enfermedad oncológica hospitalizado en una IPS de IV nivel. [Tesis o trabajo de investigación presentada(o) como requisito parcial para optar al título de: magister en enfermería] Universidad de la Sabana. Colombia. 2017. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323265125.pdf>
19. Castrillón J, Paz D, Rojas M. Elementos que caracterizan el cuidado humanizado proporcionado por el personal de enfermería a los usuarios de la unidad de atención a la tercera edad de la colonia Belencito. Noviembre 2013 a Enero 2014. [Proyecto de Investigación para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Medellín: Corporación universitaria Adventista: 2014. Disponible en: <http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/60/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
20. Vera W. Cuidado humano, teorizaciones: la vulnerabilidad del ser enfermo y su dimensión de trascendencia: Escola de Enfermagem da Universidad de Federal do Rio Grande do Sul (EEUFRGS)- Porto Alegre/RS, Brasil. Index Enferm vol.

23. no.4 Granada. [Internet] 2014 Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962014000300009&script=sci_arttext&lng=en
21. Mata A. Enfermería y teoría del cuidado Humano [internet] Diario la hora. 2017. Disponible en: <https://lahora.gt/enfermeria-teoria-del-cuidado-humano>
22. Muñoz R. Estudio de aspectos éticos en cuidados paliativos desde la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson Facultat d'Infermeria i Podologia. Programa de Doctorado en Enfermería Clínica y Comunitaria [Internet]. 2020. Disponible en: <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54082/Tesis%20doctoral.%20%20Impresi%3%b3n%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Marriner A, Raile M. Modelos y teorías de enfermería. Filosofía y ciencia de la asistencia 3ª edición Madrid: Harcourt Brace. [Internet] 1994. Disponible en: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1358.%20Modelos%20y%20teor%C3%ADas%20en%20enfermeria.pdf>
24. Vásquez D, Cruz J. Percepción sobre el cuidado humanizado según la teoría de Jean Watson en pacientes de la unidad de cuidados intensivos del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo, 2019. (Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería intensiva]Universidad Nacional del Callao). 2019. Disponible en:

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5377/sedano%20c%20de%20la%20cruz%20fcs%20da%20espe%2>

25. Moll P. Cuidado humanizado [Taller de Tesis para obtener título de Licenciada en Enfermería]. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo, 2012. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/10669/moll-patricia.pdf
26. Rivera L, Álvaro T. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la clínica del country. Universidad Nacional de Colombia [Internet] 2007. Disponible en: https://www.u-cursos.cl/medicina/2011/0/ENFENFCO24/1/novedades/r/CUIDADO_HUMANIZADO_DE_ENFERMERIA_VISIBILIZANDO_LA_TEORIA_Y_LA_INVESTIGACION_EN_LA_PRACTICA.pdf
27. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del hospital arzobispo Loayza 2017. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y .
28. Malpartida R. Percepción del cuidado humanizado en enfermería y su relación con factores sociodemográficos en pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina, Hospital Tingo María – 2019”. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Tingo María: Universidad de Huanuco; 2019.

Disponible en:

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2440/Malpartida%20Carrion%2c%20Rosimi%20Raquel.pdf?sequence=1>

29. Condori G. Percepción del cuidado humanizado de enfermería según Jean Watson, cirugía varones-hospital regional Honorio delgado Espinoza Arequipa 2018. [Tesis para obtener el título profesional de enfermero]. Arequipa: 2019.

Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8718/Encoluga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Quispe C. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de Lima, 2020. [Trabajo académico para aspirar al título de segunda especialidad Profesional de Enfermería en cuidados intensivos]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2020. Disponible en:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3095/Carlos_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Collado G. Estrés laboral de la enfermera y percepción del cuidado humanizado de la persona adulta hospitalizada, hospital central majes arequipa-2018. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Ciencias]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10824/UPcoapgm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

32. Velásquez P. Percepción del cuidado humanizado del profesional enfermero según la teoría de Jean Watson- servicio de emergencia, hospital nivel II, 2020. [Trabajo académico para optar por el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2020. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8604/Percepcion_VelasquezIllanes_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Ramos G. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía hospital Ilo MINSa II-1 2019. Moquegua: Universidad “José Carlos Mariátegui”. [Internet] 2020. Disponible en: http://3.17.44.64/bitstream/handle/20.500.12819/777/gladys_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y
34. Ganoza I. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería mención: emergencias y desastres]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/11802/2e526.pdf?sequence=1&isallowed=y>
35. Orosco J, Pruna T. Calidad de atención del personal de enfermeras relacionada con el grado de satisfacción de las usuarias del servicio de emergencia del

- hospital gineco obstétrico isidro ayora de la ciudad de quito, periodo noviembre 2015- febrero 2016. (Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería). Quito. Universidad central del Ecuador; 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6094/1/T-UCE-0006-002.pdf>
36. Pat M, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev. Enferm. Inst. Mex Seguro Soc. 2017; 25(2): 119-23. 2015 [Internet]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
37. Sandoval D. Nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegart Peplau centro de salud José Leonardo Ortiz – 2019. [Para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6537/Sandoval%20Morales%20Dalila%20Del%20Pilar.pdf?sequence=1>
38. Alarcón B, Tako J, Vallejos O. Calidad del cuidado que brinda el (la) enfermero/a según la teoría de Peplau y satisfacción percibida por pacientes de un hospital público de Huánuco, 2018. [Tesis para optar el título de licenciado(a) en enfermería]. Huánuco: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5129/TEN01135A35.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

39. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano]. Lima: Universidad Nacional Mayor de san Marcos. 2015. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/huerta_me.pdf?sequence=1&isallowed=y
40. Clínicas de Chile A.G. Temas de coyuntura. ¿Qué es trato digno para los pacientes? Estudio desarrollado por la superintendencia de salud en diciembre [Internet] 2013. Disponible en: <https://docplayer.es/42724606-Numero-71-abril-2014-que-entendemos-por-trato-digno-al-paciente.html>
41. MINSA. Documento técnico RM 519 - 2006. Dirección General de Salud de las personas, Dirección de calidad de salud, Lima Perú [Internet] 2007. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
42. López P, García A, Segredo A, Carbonell L, Felipe A. Procedimiento para medir la capacidad resolutive de los equipos básicos de salud Measuring procedure for the resolute capability of basic health care teams . Revista Cubana de Salud Pública. [Internet] 2014; 40(4): 249-262. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2014.v40n4/249-262>
43. Ríos J, Idrogo M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto, 2020 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín

- Tarapoto; 2010. Disponible en:
<http://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3926?show=full>
44. Añez L, Llontop A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el sistema de transporte asistido de emergencia ESSALUD, Lima, 2018. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería) Universidad Peruana los Andes; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1860?show=full> .
- 45 Zúñiga R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2017. (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión y Servicio de la Salud) Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8788>
- 46 Ecolink.” El Método Hipotético Deductivo” 2022.com. [Internet] 2022. Disponible en: <https://www.econlink.com.ar/ciencia/metodo-hipotetico-deductivo>
- 47 Canelo J, Sardon M, Iglesias H. Metodología de investigación en salud laboral. Med Segr Trab [Internet] 2018 [acceso 15 de marzo del 2022]; 57(4):192-200. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000400009
- 48 Reina N y Vargas R; Validez del contenido y Validez Facial del instrumento Percepción del comportamiento del cuidado Humanizado; Rev. Enferm., XXVI (2): 71-79, [Internet] 2008. Universidad Manuela Beltrán, Bogotá, Colombia.

- Disponible en:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/12900/13660>
- 49 Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Enfermería. (Tesis para optar el grado académico de magister). 2016. Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ada%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 50 Zeron A. Revista ADM. medigraphic; México. [Internet] 2019. 76 (6): 306-307
Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>.
- 51 Adalid C, Batalla C, Muñoz E, Coll G, Comín E, Cunillera R, Da Pena M, Ezquerro M. Relaciones de los médicos de familia con la industria farmacéutica. sociedad catalana de medicina familiar y comunitaria. [Internet] 2002.1-24.
Disponible en:
http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf.
- 52 López M. Ética profesional y complejidad. Los principios y la religación. México. Volumen 135, n° 142. [Internet] Septiembre 2013. Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000400020#:~:text=El%20principio%20de%20autonom%C3%ADa%20busca,la%20prestaci%C3%B3n%20del%20servicio%20profesional.

53 Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Scielo. 2010. España. VERITAS, N° 22 [Internet] Marzo 2010, 121-157. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>.

ANEXO 1: matriz de consistencia

**TÍTULO: " PERCEPCIÓN DEL CUI
DADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO
DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE CHANCAY SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD: DR. HIDALGO ATOCHE
LÓPEZ,2022".**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicios Básicos de Salud :Dr. Hidalgo Atoche López,2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO: 1. ¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión sentimiento del paciente y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud:Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar las relaciones entre la percepción de los cuidados humanizados en enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Identificar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión sentimiento del paciente y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p>	<p>GENERAL H1 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud :Dr. Hidalgo Atoche López",2022.</p> <p>HO No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López",2022.</p>	<p>Variable 1: Percepción del Cuidado humanizado de Enfermería</p> <p>D1.Sentimiento del paciente D2. Características de la enfermera. D3. Del hacer de la enfermería. D4. Proactividad. D5. Apoyo emocional D6. Apoyo físico D7. Empatía D8. Priorizar al ser del cuidado. D9.Disponibilidad para el paciente</p>	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>TIPO: APLICATIVO ENFOQUE: CUANTITATIVO</p> <p>DISEÑO: Observacional, descriptiva, de corte transversal, correlacional.</p> <p>MÉTODO: DEDUCTIVO</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN: 90Total de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 90 pacientes atendidos en el servicio de Medicina.</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona la percepción de los cuidado humanizado de enfermería según dimensión característica de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud :Dr. Hidalgo Atoche López,2022?</p> <p>3. Cómo se relaciona la percepción cuidado humanizado de enfermería según dimensión del hacer de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López”,2022?</p> <p>4. ¿Cómo se relaciona la percepción de los cuidados humanizados en enfermería según dimensión proactividad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López”,2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>2.Establecer la relación entre la percepción de los cuidados humanizados en enfermería según la dimensión característica de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p> <p>3.Determinar las relaciones entre la percepción del cuidado humanizado de Enfermería según dimensión del hacer de la Enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p> <p>4.Establecer la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión proactividad y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECÍFICO</p> <p>HE1.Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de los cuidado humanizado de enfermería según dimensión sentimiento del paciente y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López”,2022.</p> <p>HE2 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión característica de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicios Básico de Salud: Hidalgo Atoche Lopez.2022.</p> <p>HE3 Existe relación estadísticamente significativa entre percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión del hacer de la Enfermera y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022.</p>	<p>Variable 2: satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina</p> <p>Dimensiones :</p> <p>D1. humana D2. Capacidad resolutive</p>	<p>TÉCNICA E INSTRUMENTO</p> <p>Variable 1: Cuidado humanizado de enfermería.</p> <p>Técnicas: ENCUESTA</p> <p>Instrumentos: CUESTIONARIO Para medir el Cuidado humanizado de enfermería.</p> <p>Variable 2: Satisfacción de pacientes atendidos.</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Para medir la satisfacción de pacientes atendidos.</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>5. ¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión apoyo emocional y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López”,2022?</p> <p>6. ¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión apoyo físico y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022?</p> <p>7. ¿Cómo se relaciona la percepción de los cuidados humanizados en enfermería según dimensión empatía en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>5. Identificar la relación entre la percepción del cuidado humanizado la dimensión apoyo emocional y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p> <p>6. Relacionar la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión apoyo físico y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p> <p>7. Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>HE4.Existe relación estadísticamente significativa entre percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión proactividad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay ,servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022.</p> <p>HE5 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según la dimensión apoyo emocional y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay, servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López,2022.</p> <p>HE6 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión apoyo físico del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López”, 2022.</p>		

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>8. ¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión priorizar al ser del cuidado y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud:Dr.Hidalgo Atoche López, 2022?</p> <p>9. ¿Cómo se relaciona la percepción de los cuidados humanizados en enfermería según dimensión disponibilidad para la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud:Dr. Hidalgo Atoche López, 2022?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>8. Establecer la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión priorizar al ser del cuidado y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p> <p>9. Relacionar la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión disponibilidad para la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>HE7 Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud:Dr. Hidalgo Atoche López”,2022.</p> <p>8. Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería según dimensión priorizar al ser de cuidado y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López”, 2022.</p> <p>9. Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado según dimensión disponibilidad para la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital de Chancay servicios Básicos de Salud: Dr. Hidalgo Atoche López”,2022.</p>		

ANEXO 2: Instrumento comportamientos de cuidado humanizado de enfermería

(45).

Marque con una equis (X) el ítem de acuerdo a su criterio.

1. Datos Generales:

Sexo: M () F () Edad:

Estudios: Prim Incompleta () Prim Completa () Sec. Incompleta ()

Sec. Completa () Nivel Técnico: () Nivel superior ()

Ocupación:

Estado Civil: Soltero (a) () Casado(a) () Conviviente ()

Separado(a) () Viudo(a) () Divorciado (a) ()

Tiene hijos: Si () No () Cuantos.....

Procedencia.....

Tiempo de hospitalización 1 Semana () 2 Semanas () 3 Semanas ()

Diagnostico.....Tiempo de enfermedad.....

2. Instrucciones Generales.

A continuación se presentarán algunas preguntas relacionadas con el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes hospitalizados. Se solicita que lea cuidadosamente cada una de ellas y marque de acuerdo a su criterio. Si tiene alguna duda sobre algún ítem o no lo entiende puede comunicárselo al evaluador. Asimismo, le recordamos que no hay respuestas buenas ni malas, solo interesa su respuesta franca y sincera. Se le pide que se concentre en el desarrollo de la prueba y que la realice de forma ordenada y silenciosa; así como no dejar preguntas sin responder. Cuando termine la prueba puede solicitarle el evaluador su retiro del ambiente con previa entrega de la prueba resuelta gracias por su colaboración.

Nro	Dimensiones	A	B	C	D
	Sentimientos Del Paciente				
1	¿El profesional de enfermería le hacen sentir a Ud. como un ser individual?				
2	¿Se siente informado cuando le van realizar el procedimiento?				
3	¿Cuándo el profesional de enfermería se dirige a usted, se siente cuidado?				
4	¿Cuándo el profesional de enfermería se dirige a usted, se siente atendido?				
5	¿El profesional de enfermería lo demuestra o siente que hay calor humano?				
	Características De La Enfermera				
6	¿El profesional de enfermería es amable en el trato?				
7	¿El profesional de enfermería conoce su trabajo?				
8	¿El profesional de enfermería es claro al comunicarse con usted?				
9	¿El profesional de enfermería facilita el diálogo?				

10	¿El profesional de enfermería le brinda palabras de valor o ánimo?				
11	¿El profesional de enfermería su cuidado es comprometido y solidario con Ud.?				
	Del Hacer De La Enfermería				
12	¿El profesional de enfermería demuestra conocimientos y habilidades durante su atención?				
13	¿El profesional de enfermería coordina con el personal que esta de turno laborando?				
14	¿El profesional de enfermería explica antes de realizar los procedimientos?				
15	¿El profesional de enfermería le explica con amabilidad cualquier pregunta que Ud. realiza?				
16	¿El profesional de enfermería le explica con amabilidad cualquier pregunta que Ud. realiza?				
	Proactividad				
17	¿El profesional de enfermería se identifican antes de realizarle los cuidados?				
18	¿El profesional de enfermería responde a sus preguntas cuando Ud. lo realiza?				
19	¿El profesional de enfermería le brinda información sobre su cuidado que debe tener Ud.?				
20	¿El profesional de enfermería brinda información a los familiares sobre el cuidado que debe tener con el paciente?				
21	¿El profesional de enfermería le ayuda con la información para que pueda tomar decisiones?				
	Apoyo Emocional				
22	¿El profesional de enfermería le inspira confianza?				
23	¿El profesional de enfermería está presente cuando lo realizan los procedimientos médicos?				
24	¿El profesional de enfermería le da un trato cordial?				
25	¿El profesional de enfermería su cuidado es amoroso y delicado?				

		A	B	C	D
26	¿El profesional de enfermería le brinda palabras de afecto?				
	Apoyo Físico				
27	¿El profesional de enfermería mantiene contacto físico cuando Ud. lo habla?				
28	¿El profesional de enfermería le mira a los ojos cuando le va hablar?				
29	¿El profesional de enfermería le brinda una atención oportuna cuando presenta dolor?				
30	¿El profesional de enfermería le ayuda en sus necesidades básicas (baño, eliminación, alimentación)?				
31	¿El profesional de enfermería acude a su llamado y mejora las condiciones físicas durante su hospitalización?				
	Empatía				
32	¿El profesional de enfermería se identifica con sus problemas?				
33	¿El profesional de enfermería le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y su tratamiento?				
34	¿El profesional de enfermería establece una relación favorable con Ud.?				
35	¿El profesional de enfermería le escucha atentamente?				
36	¿El profesional de enfermería comprende su enfermedad y la situación que Ud. está pasando?				
37	¿El profesional de enfermería continuamente está pendiente de su estado de salud?				
	Priorizar Al Ser De Cuidado				
38	¿El profesional de enfermería se muestra respetuoso?				
39	¿El profesional de enfermería le tiene en cuenta que Ud. es un ser humano?				
40	¿El profesional de enfermería lo llama por su nombre?				
41	¿El profesional de enfermería respeta sus decisiones?				
42	¿El profesional de enfermería respeta su intimidad?				
43	¿El profesional de enfermería prioriza los cuidados de los pacientes que están más delicados?				
	Disponibilidad Para La Atención				

44	¿El profesional de enfermería observa continuamente a los pacientes que están hospitalizados?				
45	¿El profesional de enfermería le dedica tiempo a Ud.?				
46	¿El profesional de enfermería administra el tratamiento en horario establecido?				
47	¿El profesional de enfermería responde con prontitud a su llamado?				
48	¿El profesional de enfermería está atento para cubrir sus necesidades básicas como son baño alimentación e higiene?				
49	¿El profesional de enfermería se preocupa por saber su estado de ánimo?				
50	¿El profesional de enfermería Pregunta cómo está Ud.?				

**(A) Corresponde a nunca
veces**

(B) Corresponde a Algunas

(C) Corresponde a Casi siempre

(D) Corresponde a Siempre

ANEXO 3: Instrumento de Satisfacción del Usuario con Respecto al Cuidado Humanizado del Paciente Hospitalizado (45)

Marque con una equis el ítem que usted piensen se le dio durante su hospitalización.

	Dimensiones	A	B	C	D	E
	Humana					
1	¿El trato del profesional de enfermería lo considera amable?					
2	¿La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue comprensible?					
3	¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia?					
4	¿Considera que el profesional de enfermería presento interés por su recuperación?					
5	¿Considera que el profesional de enfermería presento interés por su tratamiento?					
	Capacidad resolutive					
6	¿Cuándo se presentaba un problema y le hacía de conocimiento al profesional de enfermería hubo una pronta resolución de problemas?					
7	¿El profesional de enfermería siempre le brindo un cuidado con calidez?					
8	¿El profesional de enfermería le brindo un cuidado de confianza?					
9	¿El profesional de enfermería le brindo un cuidado de respeto?					
10	¿La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento?					

(A) Malo (B) Deficiente (C) Poco satisfactorio/Insuficiente

(D) Satisfactorio/Suficiente (E) Muy Satisfactorio

ANEXO 4: Consentimiento Informado Para los Participantes de la Investigación

El presente documento tiene la intención de informarle que usted ha sido invitado a participar en la investigación sobre: "Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería y la Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados"

Si usted accede a participar en este estudio, formara parte de esta investigación, se le solicitará que responda los cuestionarios de dicho tema, este es considerado como un factor organizacional de alta importancia, se espera que responda de forma verídica y clara para conseguir los mejores resultados. El cuestionario contiene preguntas generales como le brindan el cuidado humanizado y si está satisfecho con la atención que le brinda el profesional de enfermería.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus datos serán anónimos. Usted está en la libertad de retirarse de la investigación en el momento que desee y no se tomaran acciones en su contra. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente. Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído la información presentada en esta hoja de consentimiento.

Firma del paciente
DNI.....