



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del
paciente post quirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima

2024

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico**

Presentado por:

Autora: Vicente Matute, Paula

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-0605-3463>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Paula Vicente Matute egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DE UNA CLÍNICA PRIVADA EN EL PRIMER SEMESTRE LIMA 2024.”** Asesorado por el docente: Mg. Jaime Alberto Mori Castro DNI 07537045 ORCID 0000-0003-2570-0401 tiene un índice de similitud de (17) (Diecisiete) % con código OID: 14912:454593441 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor

Paula Vicente Matute

DNI: 06163471



MORI CASTRO JAIME ALBERTO
 DNI N°07537045

.....
 Firma

Jaime Alberto Mori Castro

DNI: 07537045

Lima, 03 de mayo de 2025

Dedicatoria

El siguiente trabajo está dedicado a Dios por darme las fuerzas necesarias para culminar esta meta. A mis hijas por su paciencia, preocupación y amor en todo momento, especialmente en esas largas noches en las que me ayudaron a aprender sobre tecnología. Que este logro sirva como ejemplo de que todo se puede alcanzar con esfuerzo y dedicación. Finalmente, a mi esposo, por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

Agradecimiento

Expreso mi más sincera gratitud a mis maestros de la universidad quienes durante este trayecto me proporcionaron sus saberes técnicos y prácticos durante la segunda especialidad. Asimismo, a Sandra y Sintia, por motivarme constantemente a seguir adelante y estar siempre a la vanguardia en la profesión de enfermería

ASESOR: MG. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

JURADO**Presidente: Mg. Jaime Alberto Mori Castro****Secretario: Mg. Alexander Abel Quispe Casanova****Vocal: Mg. Jocelynn Lisset Jauregui Cardenas**

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificaciones de la investigación.....	7
1.4.1. Teóricas	7
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Base Teórica.....	16
3. METODOLOGÍA	25
3.1. Método de la investigación	25
3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3. Tipo de investigación.....	25
3.4. Diseños de la investigación	25
3.5. Población, muestra y muestreo	26
3.6. Variables y operacionalización	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.1. Técnica	32
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
4.1. Cronograma de actividades.....	35
4.2. Presupuesto	36
5. REFERENCIAS	37
ANEXOS	49
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	50

Anexo 2. Instrumentos	53
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	57

Resumen

Introducción: Los cuidados humanizados del personal de enfermeros son fundamentales para que el paciente muestre satisfacción por los servicios brindados haciendo que, a una mejor atención, mayor será la percepción de satisfacción de los pacientes. **Objetivo:** El presente estudio tuvo como propósito identificar la relación entre el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en etapa postquirúrgica, atendidos en una clínica privada de Lima durante el primer semestre del año 2024. **Métodos:** El trabajo es relacional de enfoque cuantitativo y corte transversal, el trabajo presenta una muestra de 108 pacientes determinados mediante la fórmula de poblaciones finitas, con un muestreo aleatorio simple. Se aplicarán dos instrumentos para determinar la relación de las variables a estudiar los cuales serán sometidos a validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos se procesarán mediante estadística descriptiva e inferencial, con ellos se buscará determinar si estas variables presentan o no relación, la cual será determinada por medio de estadística la cual será realizada en SPSS25.

Palabras clave: Paciente, cuidado, satisfacción.

Abstract

Introduction: the humanized care of the nursing staff is essential for the patient to show satisfaction with the services provided, meaning that the better the care, the greater the patient's perception of satisfaction. **Objective:** the work carried out sought to determine the relationship that exists between humanized nursing care and post-surgical patient satisfaction in a private clinic in the I Semester 2024 – Lima. **Methods:** the work is relational with a quantitative and cross-sectional approach, the work presents a sample of 108 patients determined using the formula of finite populations, with simple random sampling. Two instruments will be applied to determine the relationship of the variables to be studied, which will be subjected to validity and reliability. The results obtained will be processed using descriptive and inferential statistics, with which we will seek to determine whether or not these variables present a relationship, which will be determined by means of statistics which will be carried out in SPSS25.

Keywords: Patient, care, satisfaction

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El personal enfermero alrededor de todo el mundo equivale a un promedio de 27,9 millones de profesionales, siendo América quien alberga a un 30% de profesionales de enfermería, es decir 7 millones de enfermeros, de los cuales el 89,5% son mujeres, sin embargo, las Américas necesitan alrededor de 1.6 millones de profesionales enfermeros para cubrir la atención, promoción y prevención de la salud de la población en general (1).

A nivel mundial, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) mejorar la calidad de servicios en el sistema de salud requiere que los gobiernos apoyen a los centros de salud, estableciendo políticas y estrategias que ayuden a mejorar la calidad de atención, alineándolas con una política y planificación sanitarias mucho más amplias las cuales deben supervisarse de forma continua, uno de los problemas más relevantes son los brotes de miles de infecciones causadas por agentes contaminantes que son altamente contagiosas y a las cuales el personal de enfermería y pacientes muchas veces están expuestos debido a una mala atención (2).

En cuanto a la meta a nivel mundial de los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) se basa en lograr una cobertura sanitaria universal, donde el acceso a los servicios de salud sea esencial y clave para un servicio de calidad, anualmente existen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes por falta de una eficiente atención de calidad en los países de bajos y medianos recursos, el cual sería un promedio del 15% de fallecimientos por esta causa, el 60% de muertes sería por diversas afecciones que requieren de una buena atención sanitaria, sin embargo, por la deficiente atención de calidad le son imputadas, otras son a causa de no utilizar un sistema de salud; la falta de atención genera en estos países una pérdida anual de productividad de más de 1,4 a 1,6 billones de dólares (3).

Por otro lado, en los países de ingresos altos de 10 pacientes atendidos en algún establecimiento de salud 1 de ellos ha sufrido algún tipo de problema durante su atención y cada 7 de 100 pacientes puede contraer una infección que se relacione con la atención recibida. Los sistemas de salud con una alta calidad de servicio podrían evitar alrededor de 2,5 millones de muertes relacionadas a enfermedades cardiovasculares, 900 000 muertes producto de tuberculosis y 1 millón de muertes de recién nacidos y más de la mitad de las muertes maternas (4).

Alrededor de todo el mundo las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes, donde 1 de cada 8 establecimientos de salud no cuenta con abastecimientos de agua, saneamiento, entre otros, calculando a 1800 millones de personas que equivalen al 24% de la población mundial que tiene dificultades en las prestaciones de servicios de salud que son esenciales y en medio de este contexto se registra un alto índice de mortalidad en niños y adultos generando en la población la insatisfacción por los servicios recibidos (5).

Así mismo se pudo encontrar un promedio de 98% de los pacientes que presentaron un nivel medio de satisfacción, este resultado permitió que el establecimiento de salud cambie de estrategia en cuanto a la atención, centrándose solo en el paciente, con el propósito de mejorar el servicio y convertirlo en un servicio de calidad; ante ello una medida de evaluación de la calidad del servicio es el grado de satisfacción que el paciente tiene con el sistema de salud, de acuerdo a la satisfacción que posea se logrará identificar aquellas áreas que necesiten mejoras (6).

En Colombia el grado de satisfacción se muestra de distinta forma donde el 15,06% de la población se encuentra insatisfecha en cuanto a la calidad de atención, por ende la mala atención si tiene relación con la percepción que siente el paciente por los servicios, dejando

que el 18,5% de estos pacientes al sentir insatisfacción no quieran regresar al mismo establecimiento a recibir el tratamiento, el 65% refiere que la mala calidad se asocia con la inadecuada transmisión de información entre el personal y la persona atendida donde se omite información acerca de su estado de salud. Por otro lado, la mala actitud del personal hacia el paciente cuando este requiere atención y comprensión en el momento (7).

En el área de hospitalización después de que el paciente recibe un procedimiento quirúrgico se ve el trato directo del enfermero con el paciente, sin embargo, en Ecuador la percepción del paciente acerca del cuidado que recibe del enfermero está deteriorada debido a las diversas actividades hospitalarias que realiza el personal de enfermería y la sobre carga laboral que se presenta aún más en el área de cirugía, cuidados intensivos y emergencia, que son áreas donde la atención debe ser primordial, pero existe la demora en la atención y la sobre carga del personal. Por ello, el paciente no muestra sentirse satisfecho por estos servicios (8).

A nivel nacional, en Perú, el grado de satisfacción de los pacientes varía según el área hospitalaria en la que son atendidos. Por ejemplo, en el área postoperatoria, la percepción de satisfacción es alta, alcanzando el 100% en algunos estudios. En contraste, en el área preoperatoria, la satisfacción de los pacientes es baja. Esto indica que ciertas áreas hospitalarias requieren atención inmediata para mejorar la calidad de la atención brindada. (9).

En el establecimiento de salud el Hospital Regional Hermilio Valdizan de la provincia de Huánuco refiere que el grado de satisfacción de los pacientes aumentó debido a los cuidados humanísticos que brinda el personal de enfermería, si bien es cierto, como el paciente se sienta influye en el nivel de satisfacción que tiene este acerca de la atención que recibe la cual es importante (10).

A nivel local, no se ha encontrado mucha información actualizada. Sin embargo, la realidad de la clínica privada de Lima y de otros establecimientos en cuanto a satisfacción es que existe mucha incomodidad referente a la calidad de atención, sobre todo resalta más el trato que se le brinda al paciente, siendo este factor determinante para que el nivel de satisfacción de los pacientes sea bueno o malo, si bien es cierto, la sobre carga laboral en muchos hospitales, las diversas tareas que los enfermeros deben realizar, y a esto la falta de personal enfermero capacitado en muchos de los hospitales lleva al investigador a realizar la presente investigación con el fin de determinar si los cuidados humanizados se relacionan con la satisfacción del paciente, por lo cual lleva al investigador realizar el siguiente título: Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente post quirúrgico de una clínica privada en el primer semestre 2024 – Lima, título que lleva a plantear como interrogante lo siguiente:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión satisfacción de las necesidades del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?
- ¿Cómo se vincula el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión relación enfermera – paciente, del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

- ¿Cómo se vincula del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión aspectos éticos del cuidado del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?
- ¿Cuál es el nexo del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?
- ¿Cuál es el enlace del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?
- ¿Cómo corresponde el cuidado humanizado de enfermería en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?
- ¿Cuál es el nexo del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión anticipa con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?
- ¿Cuál es la afinidad del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión relación de confianza con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?
- ¿Cuál es la correlación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada durante el primer semestre - Lima durante el año 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión satisfacción de las necesidades del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.
- Evaluar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión relación enfermera – paciente, del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.
- Comprobar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión aspectos éticos del cuidado del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.
- Calcular la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.
- Determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

- Evaluar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión confort con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.
- Establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión anticipa con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.
- Identificar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión relación de confianza con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024
- Definir la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024

1.4. Justificaciones de la investigación

1.4.1. Teóricas

El trabajo realizado empleará diversos tipos de teorías acerca de las variables utilizadas, esto permitirá contar con información del comportamiento de estas y ver si ambas variables tienen o no relación. Entre las teorías que se van a tomar para el trabajo de investigación está la del teorista Watson, quien abarca información de la variable X, así mismo el trabajo cuenta con otros teoristas como Virginia Henderson y Erikson, donde sus aportes orientarán el desarrollo de la investigación dando respaldo al trabajo.

1.4.2. Metodológica

En cuanto a la metodología de investigación se empleará un enfoque cuantitativo de nivel correlacional de tipo básica, en este nivel de investigación se plantearán hipótesis las cuales serán probadas con la finalidad de determinar si existe o no relación. Este tipo de investigación busca establecer relación entre variables, así mismo no las manipula ni busca cambiar el comportamiento de estas.

1.4.3. Práctica

Muchas de las actividades que se realizan en los hospitales, clínicas y establecimientos de salud conlleva a la realización de actividades que involucran el grado de satisfacción que pueda sentir la persona al momento de recibir un trato cálido y seguro por parte del personal de salud y esto conlleva a que el paciente se sienta satisfecho con los cuidados que recibe por parte de los enfermeros siendo importante que el personal de enfermería realice de forma eficiente su trabajo para que el paciente se sienta satisfecho.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará durante el I Semestre del año 2024.

1.5.2. Espacial

El trabajo de investigación se desarrollará en una clínica de Lima

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población que se tomará en cuenta para este estudio estará conformada por 108 pacientes atendidos en una clínica privada ubicada en la ciudad de Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Hernández et al. (11), en el 2023, en México, en su trabajo que tuvo como objetivo “Determinar la experiencia y la satisfacción percibidas por mujeres hospitalizadas con respecto al cuidado de enfermería”. Estudio, de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Muestra de 20 pacientes. Método deductivo, utilizó como instrumento el cuestionario CACUCE, para determinar la calidad del cuidado en las dimensiones experiencia y la satisfacción. Resultado, en cuanto a la satisfacción el 74,7% refiere que es positiva. Concluyendo que la experiencia del personal enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente.

Silva et al. (12), en el 2023, en México, en su trabajo que tuvo como objetivo “Conocer la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención.” Estudio, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo de corte transversal. Muestra de 81 pacientes. Método inductivo, aplicó dos cuestionarios uno el de *Patient satisfaction Instrument*. Resultados, se encontró un 93,8% de pacientes satisfechos con los cuidados que ofrecen los enfermeros, el 3,7% indica que se siente regularmente satisfecho y el 2,5% se encuentra muy satisfecho. Se concluyó que la percepción de la persona atendida respecto a los cuidados brindados es favorable, evidenciando un alto nivel de satisfacción.

Jiménez et al. (13), en el 2023, en México, en su trabajo que tuvo como objetivo “Determinar la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería en un hospital de tercer nivel de atención”. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, donde

según el nivel del trabajo este fue descriptivo, presento una Muestra de 173 pacientes. Método deductivo, se le aplicó el instrumento PSI para satisfacción, entre los resultados obtenidos refieren que el 72,3% de los pacientes se encuentra satisfecho de la atención y los cuidados recibidos por el personal de enfermería. Concluyendo que el nivel de satisfacción del paciente es una forma de medición estándar que lleva a determinar si la población está conforme con los cuidados que se reciben en los hospitales.

Blanco et al. (14), en el año 2021, en España, quienes plantearon como objetivo “Determinar la percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería humanizados recibidos durante su estancia hospitalaria”. El estudio, desarrollado bajo un enfoque cuantitativo de tipo transversal y con un diseño no experimental de nivel relacional, contó con una muestra conformada por 357 personas. Método inductivo, se le aplicó un instrumento para medir el nivel de percepción de conductas del cuidado de enfermería humanizado y otro instrumento que mide la satisfacción de los servicios recibidos, donde los resultados mencionan que el 90% de los pacientes hospitalizados refieren tener una buena percepción acerca de los cuidados recibidos, en cuanto al nivel de satisfacción los pacientes entre 31 y 45 que son el 80% refieren tener una muy buena satisfacción. Se concluye que la atención brindada por el personal de enfermería, en términos de cuidado humanizado, es percibida como altamente satisfactoria, evidenciándose una relación positiva entre dicho cuidado y el nivel de satisfacción manifestado por los pacientes

A nivel Nacional:

Holanda y Mamani (15), en el año 2024, quienes plantearon como objetivo “Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2023”. Estudio, enfoque cuantitativo de corte transversal y con un diseño

no experimental de nivel relacional. Muestra de 200 pacientes post operados. Método deductivo, aplicaron 2 cuestionarios, el primero para medir la percepción de cuidado humanizado y la segunda para medir el nivel de satisfacción del paciente. Resultados, el nivel de percepción de los cuidados humanizados el 76,3% de los pacientes indican tener un nivel favorable de percepción, el 22,4% estar en un nivel medianamente favorable y el 1,3% tener un nivel desfavorable de los cuidados humanizados de enfermería; así mismo en cuanto a la satisfacción el 36,8% de los pacientes se encuentra altamente satisfecho; el 61,8% tener un nivel medio de satisfacción y el 1,3% encontrarse en un nivel bajo. Finalmente se llega a la conclusión que si existe una relación alta con una correlación de Rho Spearman de 0,824 y un p valor de 0,000 lo que indica que a mayor nivel de percepción de cuidados humanizados le corresponde un nivel alto de satisfacción del paciente.

Urure et al. (16), en el año 2023, plantea como objetivo de su investigación “Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y el cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos de un hospital público del Perú”. El trabajo de investigación un estudio presento un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, contó con una muestra de 241 pacientes. Método deductivo, se aplicó 2 cuestionarios validados y adaptados al contexto de los pacientes, dentro de los resultados obtenidos se encontró que el 84,6% de los pacientes se muestra satisfechos en cuanto a la atención recibida, así mismo el 81,3% de los pacientes indica que el cuidado humanizado es bueno; llegando a la conclusión que existe una relación moderada entre las variables satisfacción y cuidado humanizado.

Morales (17) en el año 2023, plantea como objetivo “Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente COVID-19 del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2023” El trabajo responde a un estudio de

enfoque cuantitativo de tipo básico y nivel correlacional, con una muestra de 30 pacientes, método deductivo, se le aplicó dos cuestionarios para medir el nivel de las variables; entre los resultados obtenidos se encontró que el 73,3% de los pacientes se encuentran insatisfechos en cuanto al cuidado humanizado, el 26,7% se encuentra en un nivel poco satisfecho, no encontrándose pacientes satisfechos; en cuanto al cuidado humanizado el 63.3% de los enfermeros presentan un menor cuidado y el 36,7% presentan un mayor nivel de cuidados; concluyendo así que existe una relación entre las variables cuidado humanizado y satisfacción del paciente con un p valor de 0,000.

Flores et al. (18), en el año 2023, trabajo que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado en un Hospital de Chao, 2023”. Estudio de tipo básico y nivel correlacional, tuvo como muestra de estudio a 80 pacientes. Método deductivo, se le aplicó dos instrumentos para medir las variables de estudio, donde los resultados obtenidos evidenciaron que el 87,5% de pacientes refiere que la calidad del cuidado es buena y el 90% que se encuentran altamente satisfechos con los cuidados recibidos; concluyendo que sí existe una relación entre las variables observadas con un p valor de 0,000, lo que refiere que la calidad del cuidado determina la satisfacción del paciente.

Alfaro et al. (19), en el año 2021, los autores plantean como objetivo “Determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Pedro Sánchez Meza, Chupaca, 2021”. Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica y nivel correlación, con una muestra de 90 pacientes atendidos en el servicio de hospitalización. Método deductivo, se le aplicó dos cuestionarios, donde los resultados obtenidos indicaron que el 42,3% de los pacientes refieren que los cuidados humanizados son rutinarios, indicando también que el 31,1% de los pacientes se encontraba satisfechos

con el trato recibido; concluyendo así que existe relación entre las variables estudiadas obteniendo un p valor de 0,000.

Zapata et al. (20), en el año 2021, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado de enfermería percibido por los pacientes del servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua en 2019. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 135 pacientes seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos de investigación: el primero, destinado a medir la satisfacción del usuario, estuvo conformado por 24 ítems organizados en una escala Likert de tres opciones de respuesta; el segundo, orientado a evaluar el cuidado humanizado de enfermería, incluyó 32 ítems estructurados en una escala Likert de cuatro alternativas. Los resultados evidenciaron que el 56,3% de las personas atendidas manifestaron un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, y el 73,3% percibieron que el cuidado brindado fue altamente humanizado. Sin embargo, la prueba de Chi-cuadrado indicó que no existe una relación significativa entre la satisfacción percibida y el cuidado humanizado de enfermería ($p = 0,284$), lo que llevó a rechazar la hipótesis de que existe tal relación.

Ramírez et al. (21), en el año 2021, en su trabajo que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021”. Estudio de tipo básico de nivel descriptivo correlacional y corte transversal, con una muestra de estudio de 147 pacientes post operados. Método deductivo, se le aplicó dos instrumentos de medición, donde los resultados obtenidos evidenciaron que el 49% de los pacientes refiere que la calidad del cuidado de enfermería es regular, el 28,6% refiere que es deficiente y el 22,4% de nivel bajo; en cuanto a la satisfacción el 46,3% de los pacientes se encuentra

en un nivel medio de satisfacción, el 26,5% estar en un nivel bajo y el 27,2% en un nivel alto; concluyendo así que la calidad de cuidado de enfermería si se relaciona con la satisfacción del paciente, obteniendo un p valor de 0,000 y una correlación de 0,434 mostrando una relación moderada.

A nivel Regional:

Alcocer et al. (22), en el año 2023, su trabajo tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y el grado de satisfacción de los pacientes post operados en la Clínica El Golf, 2022”. Estudio de tipo básico de nivel descriptivo correlacional y corte transversal, con una muestra de estudio de 50 pacientes. Método deductivo, se le aplicó dos instrumentos de investigación que permitió determinar la relación de las variables, entre los resultados obtenidos se evidenció que el 20% de pacientes percibió un nivel bajo de cuidado humanizado, el 46% relaciona que la calidad del cuidado es promedio y el 34% que es buena; en cuanto a la satisfacción el 22% de los pacientes refiere tener un nivel de satisfacción baja, el 46% una satisfacción media y el 32% presentar un nivel alto de satisfacción; concluyendo así que existe relación entre las variables de estudio con p valor de 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,589.

Vázquez (23) en el año 2023, quienes en su trabajo presentaron como objetivo “Determinar de qué manera el cuidado brindado por el personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de las personas atendidas en el Servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Servisalud Lima, durante el año 2023”. Estudio de tipo básico de enfoque cuantitativo de corte transversal, con una muestra de 90 pacientes. Método deductivo, se le aplicó dos instrumentos de medición para determinar la relación; donde los resultados indicaron que el 46,7% de los pacientes se encuentra medianamente satisfecho lo que se relaciona con el 49% de los pacientes que percibe que los cuidados del enfermero son

buenos; concluyendo que existe relación entre las variables cuidado enfermero y satisfacción con un p valor de 0,041 y un nivel de correlación de Rho Spearman de 0,607.

Velarde, P. (24) en el año 2022, en su trabajo que tuvo como objetivo “Determinar la asociación entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de Medicina y Cirugía de un hospital peruano”. Estudio de tipo básica de corte transversal. Con una muestra determinada por un muestreo no probabilístico de 112 pacientes. Método deductivo, se le aplicó 2 instrumentos de estudio logrando obtener los siguientes resultados, donde el 65,2% de los pacientes logró percibir un nivel de cuidado humanizado alto, así mismo el 67,9% de los pacientes indicó estar altamente satisfechos con los cuidados recibidos; concluyendo que sí existe asociación entre las variables de estudio encontrando un p valor de 0,000.

Echenique, (25) en el 2020, en su estudio realizado con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las personas hospitalizadas en el Centro de Salud FAP. Las Palmas, Surco, durante el año 2019, desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica y con un diseño de corte transversal, teniendo como muestra a 65 personas atendidas. Método deductivo, se le aplicó 2 cuestionarios. Entre los principales resultados se identificó que el 46,15 % de los encuestados percibe la calidad del cuidado como promedio, mientras que el 21,54 % la considera insuficiente y el 32,31 % la califica como eficiente. En relación con la satisfacción del usuario, el 47,69 % manifestó un nivel de satisfacción intermedio y el 15,38 % expresó sentirse insatisfecho. Concluyendo que, si existe relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente, obteniendo un p valor de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,645 que indica ser una relación moderada.

Pecho (26) en el 2020, en su estudio cuyo objetivo fue “Analizar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las personas hospitalizadas en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima durante el año 2020, quien abordó este tema con un enfoque detallado en la atención brindada a los pacientes en dicha institución”. Estudio de enfoque cuantitativo de tipo básica, de corte transversal y nivel correlacional. La investigación contó con una muestra de 182 pacientes. Método deductivo, se le aplicó dos instrumentos que son el CARE -Q y el CUCACE. Donde los resultados refieren que el 52,2% de los pacientes presenta una alta calidad de cuidados de enfermería y el 46,7% de ellos tienen una calidad media de cuidados, en cuanto a la satisfacción el 58,8% refiere sentirse satisfecho, el 35,2% sentirse muy satisfechos y el 6% un poco satisfecho. Concluyendo que existe una relación significativa entre las variables calidad del cuidado y satisfacción, con un p valor de 0,001.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Primera variable: cuidado Humanizado.

El proceso de enfermería involucra diversos aspectos entre ellos los cuidados autónomos y los cuidados en conjunto, estos cuidados lo presentan las personas de distintas edades o grupos en diversas comunidades, quienes pueden estar sanas o algún padecimiento; por ende, es necesario la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. El personal enfermero está capacitado para brindar atención a diversos tipos de pacientes con diversos padecimientos sean físicos o mentales. Entre las principales funciones están el mantener un entorno seguro, investigar acerca del estado de salud del paciente y su participación en diversas políticas establecidas para la salud, gestión del paciente y formación continua (27).

El personal enfermero tiene como deber científico, filosófico y moral salvaguardar la vida de las personas, cumpliendo con el cuidado humanizado que se le debe brindar desde

el respeto hacia sus valores éticos. Según la definición que se le da en el siglo XIX, es el enfermero quien debe brindar los cuidados necesarios cubriendo las necesidades del paciente, entre los cuidados brindados se quiere que el paciente tenga una rápida recuperación, cada uno de los cuidados que recibe el paciente son de carácter integral ya que involucra lo físico, psicológico y cultural, donde si no se atienden las necesidades del paciente afecta su salud (28).

Dimensiones del cuidado Humanizado.

El cuidado humanizado presenta 3 dimensiones entre las cuales se tienen:

Dimensión 1: Satisfacer las necesidades.

Es importante conocer que dentro de la práctica aliviar la sensación del dolor que siente el paciente es necesario, así como velar por el bienestar y el confort del paciente, esta dimensión abarca no solo el deseo del personal de salud por brindar ayuda oportuna sino también el deseo de brindar ayuda física y emocional ofreciéndole al paciente comodidad y seguridad después de procedimientos o intervenciones que paciente no puede manejar (29).

Entre el propósito de poder satisfacer necesidades se encuentran: Las necesidades físicas: comprenden el manejo oportuno de síntomas que muchas veces deterioran la calidad de vida de la persona, por ello ofrecer un tratamiento oportuno con lleva a que el paciente se sienta satisfecho. Las necesidades emocionales: muchas veces el personal de salud considera vital solo brindar un tratamiento olvidando las necesidades emocionales del paciente, dentro de las funciones del cuidado humanizado se tiene el reflejo de actitudes que brindan soporte y tranquilidad al paciente durante procedimientos, haciendo vital el apoyo emocional como parte de la práctica del cuidado humanizado (30).

Dimensión 2: Relación enfermero - paciente.

Uno de los factores esenciales en la relación enfermero – paciente es la comunicación, si bien es cierto el dialogo fortalece vínculos y lazos entre la familia, es por ello que es importante brindar al paciente el espacio para que su familia pueda conocer su diagnóstico, los síntomas que tiene el paciente y su estado de recuperación, siendo importante que el personal de enfermería pueda comunicar de manera inmediata su evolución o tratamiento. En esta dimensión se puede distinguir: Las características del personal de enfermería donde prima sus actitudes como son: gentileza, amabilidad y empatía al momento de la atención; demostrando al paciente compromiso con su tratamiento. Disponibilidad, brindándole al paciente el tiempo necesario para administrar los fármacos necesarios de su tratamiento, responder de manera oportuna cuando el paciente lo requiera, brindando la ayuda y apoyo necesario al paciente (31).

Dimensión 3: Aspectos éticos del cuidado.

Entre estos aspectos se puede mencionar que la conducta y el comportamiento que tiene el personal de salud debe ser la adecuada y en base a los principios éticos de su práctica profesional. Garantizado que dentro del cuidado humanizado el personal de salud debe responder a cuidar y garantizar la calidad de los cuidados que ofrece, ante ello es necesario que el profesional de salud demuestre las cualidades del hacer mostrando ser líder durante su trabajo de equipo, facilitando así un cuidado general del paciente. Por otro lado, el personal de enfermería se enfoca en priorizar al paciente mostrando actitudes positivas que reflejan el respeto que se debe tener al paciente como un ser completamente holístico (32).

2.2.2. Segunda variable: Variable satisfacción del paciente.

La satisfacción se da en el ser humano a medida de cómo se entiende la calidad a diversos servicios y las expectativas que puede tener. En el sector salud un paciente satisfecho es cuando este recibe la ayuda oportuna y estos servicios cubren todas las

expectativas que se tenía, entre los servicios destaca más la atención que recibe el paciente, el cual involucra el respeto al paciente, la tolerancia, la comunicación asertiva, el trato y la atención oportuna que recibe el paciente por parte del personal enfermero (33).

Para Erickson, las expectativas del paciente en cuanto al cuidado tienen relación con el nivel de satisfacción que siente, ya que el cuidado brindado por el personal enfermero al cumplir las expectativas esta mejora el nivel de satisfacción. El autor refiere que la satisfacción que muestra el paciente en cuanto a la calidad del cuidado depende de diversos factores entre ellos destaca la experiencia vivida con anterioridad, el tipo de información que recibe del personal de salud, así mismo los datos sociodemográficos donde destaca el grado de instrucción, lo cual se interpreta como a un mayor nivel de instrucción la percepción es más baja de lo normal por la demanda de una calidad de atención oportuna y segura (34).

De acuerdo con el modelo CARE Q (*Caring Assessment*) de Patricia Larson el cual fue elaborado en 1981, refiere que el cuidado involucra acciones que desarrollan y promueven la seguridad entre las que destacan la accesibilidad a los servicios, la acción explica y facilita, el tipo de información que se brinda, la interrelación paciente enfermero y la recuperación y tratamiento de este (35).

Dimensiones de la variable satisfacción del paciente.

Según Patricia Larson la satisfacción del paciente se refleja en 6 dimensiones, que permiten relacionar la atención brindada por el equipo de salud con la satisfacción que tiene el paciente acerca de estos (36).

Dimensión 1: Accesibilidad

Dentro de esta dimensión se involucra la calidez en la atención por parte del personal de enfermería con el paciente, así mismo la atención que se le debe brindar al paciente debe ser oportuno (37).

Dimensión 2: Explica y facilita

Otro de los momentos fundamentales dentro de la satisfacción del paciente es cómo recibe información acerca de su estado de salud, tratamiento y las orientaciones necesarias del cuidado que debe recibir para su recuperación (38).

Dimensión 3: Conforta

Cuando es atendido el paciente muchas veces necesita que el personal enfermero le brinde empatía, esta comunicación que se establece entre enfermero paciente es importante ya que es aquí donde el paciente siente el buen trato y atención necesaria que conforta (39).

Dimensión 4: Se anticipa

La actitud del personal enfermero al momento de la atención del paciente debe ser anticipada sobre todo al momento que el paciente requiera cuidados con anticipación y para esto el profesional debe estar preparado ante cualquier eventualidad (40).

Dimensión 5: Mantiene relación de confianza

Brindarle confianza durante el tratamiento o la atención que recibe el paciente es una acción necesaria que ayudan a que el paciente inicie rápido su recuperación, si bien es cierto influye mucho el estado de ánimo del paciente y si tiene a su familia a su lado para que este pueda recuperarse, pero también hay pacientes que están solos lo cual vuelve su recuperación más lenta (41).

Dimensión 6: Monitoreo y seguimiento

Realizar un seguimiento continuo del paciente donde se va monitoreando su avance son acciones que demuestra el nivel de preparación que tiene y cuan comprometido con la salud del paciente se muestra. Durante la estadía del paciente en el establecimiento de salud el profesional debe demostrar una actitud organizada en función al avance del paciente demostrando dominio en su campo (42).

Teorías relacionadas sobre el tema

Teoría de Jean Watson sobre el cuidado Humano.

La teoría del cuidado humano de Watson se basa en centrar a la persona como un todo, la cual es tener la capacidad de involucrarse en la planificación y ejecución del cuidado, así mismo el aspecto sociocultural es vital para que el ser humano encuentre estabilidad mental y física, lo que ayuda en el proceso de su propia recuperación (43).

Por otro lado, la teoría del cuidado humano menciona que los cuidados que reciben los pacientes son un fenómeno social que se relaciona entre el enfermero y el paciente. Por ende, el personal enfermero debe estar capacitado para la atención continua, la comunicación debida y el trato con el paciente, aspectos que ayudan a mejorar la percepción del paciente hacia los servicios brindados priorizando el estado emocional del paciente. Los cuidados son el centro de la profesión del enfermero, donde las acciones que realiza el enfermero ayudan a salvaguardar la vida de los pacientes (44).

Teoría para la variable satisfacción del paciente.

Entre muchas teorías se encuentra la de Virginia Henderson quien refiere que la enfermería es una rama proveniente de una formación especializada y de un conjunto de

experiencias, por tal motivo esta teoría es más inductiva; siendo necesario y fundamental que el personal de enfermería se centre en brindar los cuidados necesarios al paciente hasta que este se recupere, acción donde el enfermero da seguimiento al desarrollo del proceso evolutivo del paciente, asumiendo su rol principal que es brindar ayuda y cuidados necesarios contribuyendo a la mejora del paciente (45).

El cuidado humanizado que brinda el enfermero es una acción que se relaciona con la satisfacción del paciente. Por ello en la teoría de Eirksen, se establece que los cuidados que se le brindan al paciente, deben llevar al paciente a sentirse a gusto durante alguna intervención, el autor refiere también que estas dimensiones se relacionan con lo propuesto por Larzon donde el nivel de satisfacción mejora si los cuidados que reciben sobrepasan sus expectativas previas (46).

Mecanismos de medición del grado de satisfacción.

Entre las muchas formas de conocer y detectar el grado de satisfacción que tiene una persona tenemos las siguientes (47):

- Quejas y sugerencias del usuario. Entre los muchos mecanismos, una forma práctica de recoger información es mediante un cuestionario de atención.
- Cuestionarios. Estas son herramientas fáciles de usar que permiten recoger información precisa de la muestra sobre cuan a gusto se siente sobre la atención en diversas áreas.

Cuidados del personal de enfermería en situaciones de emergencia.

Entre las muchas especializaciones que puede realizar el personal de enfermería esto sugiere que debe encontrarse capacitado al momento de la atención, donde resalta

el enfoque sociohumanista y el cuidado humanizado lo que significa un mayor conocimiento y experiencia al momento de la atención, donde los cuidados realizados deben mantener el vínculo de relación entre paciente y enfermero, cuidando y protegiendo el vínculo establecido (48).

El paciente en situación de emergencia.

La comunicación entre paciente y el enfermero muchas veces se ve influenciada por situaciones donde el paciente requiere de una atención inmediata, las cuales se vuelven complicadas por el estado de salud de este y cuesta mucho volver a recuperar la confianza del paciente (49).

Autores sugieren que el accionar enfermero sea inmediata sobre todo por el estado de emergencia en la cual se pueda encontrar, ante ello el personal enfermero debe brindar una atención donde evidencie el buen trato hacia la persona atendida, brindándole seguridad y confianza (50).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

H0: No hay relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica particular en el primer semestre Lima 2024.

2.3.2. Hipótesis específica

HE1: Existen relaciones estadísticamente significativas de los cuidados humanizados de enfermería en la dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente postquirúrgico en una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

HE2: Se identificó una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería, específicamente en su dimensión explica y facilita, y la satisfacción de las personas en etapa postquirúrgica atendida en una clínica privada de Lima, durante el primer semestre del año 2024.

HE3: Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

HE4: Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión anticipa con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

HE5: Se encontró una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería, en su dimensión relación de confianza, y la satisfacción de las personas en etapa postquirúrgica atendidas en una clínica privada de Lima durante el primer semestre del año 2024.

HE6: Se evidenció una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería, en su dimensión monitorización y seguimiento, y la satisfacción de las personas postquirúrgicas en una clínica privada de Lima en el primer semestre de 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método que se empleará es el hipotético deductivo, este método inicia desde la formulación de las hipótesis que serán comprobadas, con el fin de aceptar o rechazar las hipótesis planteadas, esto se realiza en base a una serie de mediciones a través de un procesamiento cualitativo de datos, que ayudarán a demostrar si se aceptan determinando la posible relación en el caso de esta investigación (51).

3.2. Enfoque de la investigación

Las investigaciones cuantitativas o también denominadas positivistas, buscan recolectar información a través de datos numéricos, lo que permite validar las hipótesis planteadas. Esto se realiza mediante la medición de datos numéricos y un análisis de estos a partir de un procesamiento estadístico; el propósito del enfoque cuantitativo es la medición y generalización los resultados obtenidos de la muestra en la población de estudio (52).

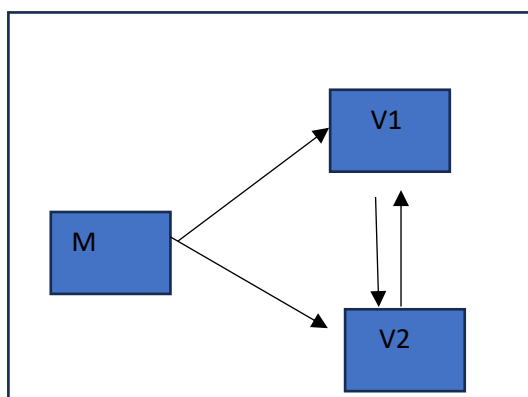
3.3. Tipo de investigación

Las investigaciones de tipo básica también conocidas como teóricas o puras son investigaciones que no buscan cambiar el comportamiento de las variables que se están estudiando, sin embargo, buscan profundizar en el conocimiento que se tiene de estas contrastando teorías y profundizando en ellas (53).

3.4. Diseños de la investigación

El estudio adopta un enfoque metodológico de tipo no experimental, donde el alcance indicaría que es de corte transversal, no busca aplicar estrategias de mejora o reducción aplicando un método experimental, el diseño no experimental se considera de forma descriptiva, ya que solo evidenciará los datos encontrados y los reportará de acuerdo con lo que se observe y encuentre sin la necesidad de buscar manipularlas. Por otro lado, las investigaciones de corte transversal son investigaciones que al momento de recolectar los datos de la muestra solo lo realizará en un solo momento. De acuerdo con el nivel y diseño se establece la siguiente fórmula de investigación (54).

Donde:



M = Muestra de 108 pacientes de la clínica privada

V1 = Cuidado humanizado de enfermería

V2 = Satisfacción del paciente

r = Coeficiente de correlación

3.5. Población, muestra y muestreo

La población estará constituida por 150 pacientes en condición postoperatoria los cuales se encuentran en las diversas áreas de la clínica privada de Lima.

A- Criterios de inclusión

- Pacientes atendidos en la clínica quienes consientan su participación firmando su consentimiento.

- Pacientes que tengan un periodo de tiempo no mayor a 24 horas en el área postoperatorio.
- Pacientes que cuenten con mayoría de edad

B- Criterios de exclusión

- Pacientes que no han sido atendidas en la clínica y no consientan su participación firmando su consentimiento.
- Pacientes que tengan un periodo de tiempo mayor a 24 horas en el área de postoperatoria.
- Pacientes que no cuenten con mayoría de edad

Muestra:

La muestra quedará conformada por 108 pacientes de la Clínica privada del área de hospitalización.

Según la fórmula de poblaciones finitas que determinara la cantidad de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N$$

$$e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q$$

$$n = 0.9604 \times 150$$

$$(0.05)^2 \times 149 + 0.9604$$

$$n = 108.11$$

n= 108

Muestro:

El tipo de muestreo definido será un aleatorio simple, seleccionado a los pacientes aleatoriamente sin condicionar el recojo (55)

3.6. Variables y operacionalización

Variable: Cuidado Humanizado de enfermería

Dimensiones:

D1: Satisfacción de las necesidades

D2: Relación enfermera – paciente

D3: Aspectos éticos del cuidado

Variable: Satisfacción del paciente

Dimensiones:

D1: Accesibilidad

D2: Explica y facilita

D3: Conforta

D4: Se anticipa

D5: Mantiene relación de confianza

D6: Monitorización y seguimiento

3.6.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Variable x: Cuidado humanizado	El cuidado humanizado es un conjunto de acciones que implica la atención rápida y oportuna del personal enfermero hacia el paciente brindando una atención continua y permanente (44)	El instrumento evalúa 3 dimensiones y contiene 30 ítems que responden cada uno a cada dimensión	D1: Satisfacción de las necesidades. D2: Relación enfermera – paciente. D3: Aspectos éticos del cuidado.	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuir el dolor físico. - Cubrir sus necesidades físicas. - Brinda comodidad. - Ambiente seguro - Cálida - Amable. - Flexible con el horario de visitas - Cordial. - Atenta y colaboradora con la familia. - Cumple con el deber profesional 	Nominal	Adecuado Inadecuado

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Variable Y: Satisfacción del paciente	La satisfacción es la percepción que tiene el paciente de los cuidados que recibe del personal de salud durante toda su recuperación (45)	El instrumento evalúa 6 dimensiones y contiene 46 ítems que responden a cada una de las dimensiones	D1: Accesibilidad D2: Explica y facilita D3: Conforta D4: Se anticipa D5: Mantiene relación de confianza D6: Monitorización y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Satisface necesidades - Cumple funciones - Esta atenta al llamado. - Brinda información - Orienta - Cuida - Es oportuna - Relaciones - Comunicación - Acompaña - Controla estados de salud 	Nominal	<p>Satisfacción Alta: 139 - 184</p> <p>Satisfacción Media: 93 - 138</p> <p>Satisfacción Baja: 46 - 92</p>

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Como técnica del estudio se trabajará con la encuesta, la cual es una forma confiable de recolectar datos necesarios para la investigación, la aplicación de los cuestionarios es de forma objetiva y verás por ello su aplicación es confiable (56).

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento de medición de la variable x es un cuestionario que esté compuesto por 30 ítems que miden los cuidados humanizados, estos se dividen en 3 dimensiones, la dimensión 1: Satisfacción de las necesidades, presenta 10 ítems, la dimensión 2: Relación enfermera – paciente, tiene 9 ítems y la dimensión 3: Aspectos éticos del cuidado, tiene 11 ítems. Con una escala valorativa de 1 inadecuado y 2 adecuado (57).

Categoría y rango

CATEGORIA	RANGO
Adecuado	[50 – 60]
Inadecuado	[menos – 40]

El instrumento para la variable y, es un cuestionario validado conocido como *Caring Assessment Instrument* (Care Q). Este cuestionario está compuesto por 46 ítems orientados a medir la satisfacción del paciente; el cuestionario evalúa 6 dimensiones entre ellas tenemos: la accesibilidad con 5 ítems; explica y facilita con 5 ítems, conforta 9 ítems, se anticipa 10 ítems, mantiene relación de confianza con 9 ítems y monitoreo y control con 8

ítems. así misma la escala de medición para esta variable es de tipo Likert con un puntaje de 1 a 4, desde nunca hasta siempre.

3.7.3. Validación

Ambos instrumentos han sido validados por expertos quienes evaluaron la coherencia y la claridad de cada uno de los ítems

3.7.4. Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad el instrumento para la variable X, presentó un alfa de Cronbach de 0,88 y para la variable Y un alfa de 0,96, lo cual indica que son altamente confiables.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez que se apliquen los instrumentos y se recolecten todos los datos, estos serán codificados y procesados, mediante la estadística descriptiva por medio de tablas y gráficos; luego mediante la estadística inferencial determinaremos con una prueba de bondad que prueba paramétrica se va a emplear según sean paramétricos o no paramétricos, pruebas correlacionales que ayudarán a establecer la relación entre las variables.

3.9. Aspectos éticos

La aplicación de los instrumentos de investigación sostiene que el paciente esté informado de los resultados de la investigación, así como también su participación de ser de forma anónima, respetando los principios básicos que existe entre la ética y la bioética; respetando las normas de redacción, evitando tener cualquier tipo de interés al momento de la aplicación de los instrumentos.

Principio de autonomía: se da bajo el permiso mediante el consentimiento informado firmado por la muestra

Principio de beneficencia: se realizará una revisión global del trabajo y el beneficio que trae consigo.

Principio de no maleficencia: los resultados obtenidos servirán para nuevos estudios.

Principio de justicia: la aplicación de los instrumentos se dará de forma equitativa teniendo en cuenta la participación de la muestra de estudio

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades				
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre
Elección del título para el desarrollo de la investigación	X			
Esquema del plan	X			
Elaboración de la realidad problemática		X		
Elaboración del marco conceptual		X		
Presentación del plan			X	
Ejecución del plan de investigación				X
Esquema de Informe final				X
Presentación de resultados				X

4.2. Presupuesto

Recursos humanos.

- Un asesor externo (profesional en investigación).
- Un estadista (profesional estadístico).

Materiales y servicios

CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
06	Millar de papel	22.00	132.00
30	Folder	0.50	15.00
03	Cuaderno	2.00	6.00
02	Caja de Lápiz	16.00	16.00
12	lapiceros	1.50	18.00
01	Caja de Grapas	5.00	5.00
Total			s/192.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería y partería [Internet]. Organización Panamericana de la Salud. 2023 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>
2. Organización mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2023 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. Disponible en https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3
3. Organización mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2020 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Organización Mundial de la Salud. COVID-19: Cronología de la actuación de la OMS [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2020 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-whotimeline---covid-19>
5. Rojas J., Diana T., Gonzáles L., Arias C. Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del Covid-19. Hospital Regional Docente Las Mercedes-2020. Curae [Internet]. 2022 [Consultado el 2 de setiembre del 2024].; 5(2):10–26. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/2305>
6. Almechman B., Mikwar Z., Balkhy A., Jabali H., Hariri B., Baatiah N. Measuring Patient Satisfaction and factors affecting it in the general surgery setting in Jeddah. Cureus [Internet]. 2019 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. 11(12). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.7759/cureus.6497>

7. Vázquez E., Sotomayor J., González A., Montiel J., Gutierrez I., Romero S. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Pública (Bogotá)* [Internet]. 2018 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. 20(2):254–7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
8. Torres X., Guzmán S., Pallango B., Chicaiza A., Guangasi J. Percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía. *Ciencia Latina* [Internet]. 2022 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. 6(1):4964-80. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1844>
9. Sáenz G., Chávez R., Silva J., Simón S., Tejada P. Nivel de satisfacción de los pacientes postoperados de traumatismo facial: Un estudio de cohorte de un Hospital Nacional en Perú. *Revista Chilena de Cirugía* [Internet]. 2018 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. 70(1):46–52. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-40262018000100046
10. Valentin E., Pacheco M. Cuidado de Enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. servicio de centro quirúrgico hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12126?show=full>
11. Hernandez F., Gomez Y., López J., Espinoza A., Ramon, A. Experiencia y satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. [Internet]. 2023 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. Pp. 131 – 155. Disponible en: <https://pcientificas.ujat.mx/index.php/pcientificas/catalog/view/236/229/2178>

12. Silva M., López J., Sánchez O., Gonzales P., Quezada A. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el segundo nivel de atención. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. [Internet]. 2023 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. Pp. 156 – 179. Disponible en: <https://pcientificas.ujat.mx/index.php/pcientificas/catalog/view/236/229/2178>
13. Jiménez M., Cruz A., López, J. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en un hospital de tercer nivel. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. [Internet]. 2023 [Consultado el 2 de setiembre del 2024]. Pp. 180 – 203. Disponible en: <https://pcientificas.ujat.mx/index.php/pcientificas/catalog/view/236/229/2178>
14. Blanco M., Tortajada M., Rodríguez Z., Puente M., Méndez M., y Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. Enfermería global. [Internet]. 2021 [citado 2024 Sep. 6]; 20(64): 26-60. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000400026&lng=es.
15. Holanda E., Mamani N. Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa- 2023. [Trabajo de investigación para obtener grado de segunda especialidad en cuidados quirúrgicos]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2024. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/9086/TESIS%20-%20HOLANDA-MAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Urure I., Pacheco L., Llerena K., Berrocal P. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. Elsevier [Internet]. 2024 [citado 6 de setiembre de

- 2024];7(6):249-62. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-pdf-S1130862124000718>
17. Morales A. Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del Paciente COVID-19. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2023. Ciencia Latina [Internet]. 7 de diciembre de 2023 [citado 6 de septiembre de 2024];7(6):249-62. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8630>
18. Flores M., Rodríguez A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperados en un hospital de Chao, 2023. [trabajo de investigación para optar el grado de licenciado en enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2023. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible en: [Flores_CMI-Rodriguez_LAJ-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/123456789/123456789/Flores_CMI-Rodriguez_LAJ-SD.pdf)
19. Alfaro F., Cárdenas M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca, 2021. [trabajo de investigación para optar el grado de licenciado en enfermería]. Huancayo: Universidad Continental; 2022. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12476/2/IV_FCS_504_TE_Alfaro_Cardenas_2022.pdf.
20. Zapata D., Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. Investigación e Innovación. [Internet]. 2021. [Citado el 6 de setiembre del 2024]; 1(2):163-171. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234/1411>
21. Ramírez K., Urure I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María Del Socorro, Ica 2021.

- Rev. enferm. Vanguard. [Internet]. 2023. [Citado el 6 de setiembre del 2024]; 11(2): 66 – 78. Disponible en: <https://www.revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
- 22.** Alcocer B., Paredes D. y Ventura F. Percepción y grado de satisfacción de los pacientes post operados sobre el cuidado humanizado de los profesionales de enfermería en una clínica. [trabajo de investigación para optar el título de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13998/Percepcion_AlcocerVergara_Brenda.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- 23.** Vásquez P. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de centro quirúrgico de la clínica Servisalud Lima 2023. [trabajo de investigación para optar el título de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8498/T061_77481442_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 24.** Velarde P. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. Revista Peruana de Medicina Integrativa. [Internet]. 2022. [Citado el 6 de setiembre del 2024]; 7(1):28-33. Disponible en: <https://rpm.pe/index.php/rpmi/article/view/31/786>
- 25.** Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. [trabajo de investigación para optar grado de maestría]. Lima: Universidad Cesar vallejo; 2020.

- [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/44577>
- 26.** Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. [trabajo de investigación para optar el grado de maestría] Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5334>
- 27.** Ariza C. y Daza R. Calidad del Cuidado de Enfermería al paciente hospitalizado. [Internet]. Primera Edición. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana. 2008 [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. 11-27. Disponible en: https://books.google.cl/books/about/Calidad_del_cuidado_de_enfermer%C3%ADa_a_1_%20pa.html?id=L0T4LiRF-UQC&redir_esc=y&hl=es
- 28.** Raile M. y Marriner A. Modelos y teorías en Enfermería. [Internet]. Séptima Edición. España. EdiDE S.L. 2011 [Consultado el 6 de setiembre del 2024]; 20-25. Disponible en:
<https://books.google.cl/books?id=CYYsbyypR4cC&printsec=frontcover&dq=libro+deteorias+y+modelos+de+enfermeria&hl=es&sa=X&ei=WUh1UuzW>
- 29.** Romero E., Contreras I. y Moncada A. Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes, 2016; 21(1): 26-36. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]; Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v21n1/v21n1a03.pdf>.
- 30.** Revollo A. y Acosta M. Percepción del paciente hospitalizados sobre el cuidado humanizado brindado por enfermería en una IPS de tercer nivel. Cartagena 2013. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]; Disponible en:

<http://siacurn.app.curnvirtual.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/617/percepci%C3%93n%20del%20paciente%20hospitalizado%20%20sobre%20el%20cuidado%20humanizado%20brindado%20por%20enfer.pdf?sequence=1>

31. Zabalegui Y. El rol del profesional en enfermería. Aquichán [Internet]. 2003. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]; 3(1): 16-20. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100004&lng=en.
32. Príncipe I. Concepciones De La Enfermera Emergencista Sobre El Cuidado De La Persona Adulta En Estado Crítico En Un Servicio Hospitalario: Implicancias Para Un Cuidado Humanizado. Tesis Para Obtener El Grado Académico De Doctora En Ciencias De Enfermería Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote – Perú. 2015. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1762>
33. Ministerio de salud (MINSa). Guía para la Autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer Nivel Agosto, 2005. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. P. 28. Disponible: https://www.google.com/search?q=MINSa.+Lima.+Julio.+Gu%C3%ADa+para+la+Autoevaluaci%C3%B3n+de+la+calidad+para+establecimientos+de+primer+Nivel+Agosto%2C+2005&rlz=1C1CHZL_esPE690PE690&oq=MINSa+Lima.+Julio.+Gu%C3%ADa+para+la+Autoevaluaci%C3%B3n+de+la+calidad+para+establecimientos+de+primer+Nivel+Agosto%2C+2005&aqs=chrome..69i57j1167j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8

34. Martínez F. Satisfacción de los usuarios en los Centros de salud de Trinidad y Bogotá. Revista de salud pública. [Internet]. 2003. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible: [Http://: bus.s.d.cu/revista/enf/vol17201/enf11201.htm](Http://:bus.s.d.cu/revista/enf/vol17201/enf11201.htm)
35. Larson P. Satisfacción del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. Western Journal of Nursing Research. 1993.
36. Larson P., Mei L. y Hozemer W. CARE-Q. Editor de production. Assessing and measuring caring in nursing and health sciences. 2nd. ed. New York: Springer Publishing Company, LLC. 2009. Disponible en: www.bdigital.unal.edu.co/43080/1/51555566-2013.pdf
37. Távara L., Gutiérrez M., y Sacieta L. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose Sutmoller. 2009. [Internet]. 2009. [Consultado el 6 de noviembre del 2024]. Disponible en: <http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/6-%20Calidad%20Enfermera%E7.pdf>.
38. Duran A. Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. [Internet]. 2011. Revista ARS Médica. [Consultado el 6 de noviembre del 2024]; Vol 2 N° 2. 33. Disponible en: repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/.../Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?1
39. Álvarez S. Calidad del cuidado que brinda la enfermera y el nivel de satisfacción del adulto mayor en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital III, de Emergencias Grau. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza; 2011. [Consultado el 11 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://studylib.es/doc/.../universidad-ricardo-palma-satisfaccion-según-percepcion-d>.

40. Zavala G. Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2009. [Consultado el 11 de noviembre del 2024]. Disponible en: http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2010/zavala_lg/pdf/zavala_lg.pdf
41. Sepúlveda G. et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario „CARE-Q“ en versión al español en población colombiana. (citado el 22 de julio 2017).URL. Disponible en: http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf.
42. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco. Hospital Universitario de San Ignacio Julio-Agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología.2004. Disponible en: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf.
43. Urra M., Jana A. y García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencias. Enfermería. [Internet]. 2011 [citado 12 oct 2013]; 17(3): 11-22.
44. Watson J. Nursing: Human Science and Human Care. [Internet]. 1985. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible: https://books.google.com.pe/books/about/Nursing.html?id=iUNtAAAAMAAJ&redir_esc=y.

45. Guerrero R., Meneses M., De La Cruz M. Cuidado Humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión. Rev Enfermería Hered [Internet]. 2016;9(2):133-42. Disponible en: [http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967%0Afile:///C:/Users/Toshiba/Downloads/3017-Textodelartículo-7642-1-10-20170319\(1\).pdf](http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967%0Afile:///C:/Users/Toshiba/Downloads/3017-Textodelartículo-7642-1-10-20170319(1).pdf)
46. Medeiros A., Enders B. y Lira A. Florence Nightingale's Environmental Theory: A Critical Analysis [Internet]. Vol. 19, Escola Anna Nery. 2015 [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. p. 518-24. Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/ean/v19n3/en_1414-8145-ean-19-03-0518.pdf
47. Gonzales B. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del servicio de emergencia del hospital general María Auxiliadora Lima, Perú. 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Consultado el 03 de diciembre del 2024]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-782310>
48. Civera S. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. 2009. [Tesis Doctoral]. Universidad Jaume. [Consultado el 03 de diciembre del 2024]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/10357;jsessionid=EB36B2C5A97C43ACA51949F3772D1066?show=full&locale-attribute=es>
49. Risco R. Jornada nacional de bomberos de España. 2008. Disponible en: <http://www.sanitariosbomberos.es/docboletines/BOLETIN-20.pdf>

50. Durán C. La enfermera en los modelos de atención urgente en Colombia. Lic. de Enfermería, especialista en cuidados intensivos. Colombia. Revista colombiana de enfermería. [Internet]. 2014; 9(11). Disponible en: http://enfermeriadeurgencias.com/ciber/PRIMERA_EPOCA/2007/septiembre/colombi
51. Vargas R. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Rev. Educación [Internet]. 2009;33(1):155-65. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
52. Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6.^a ed. McGraw Hill. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
53. Carrasco S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. 2^a. Edic. Editorial San Marcos. Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1
54. Sánchez F. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Rev Digit Investig en Docencia Univ [Internet]. 2019;13:101-22. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
55. Otzen T. y Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int J Morphol [Internet]. 2017;35(1):227-32. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

56. Rivera L. y Triana A. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la clínica del country. [Consultado el 6 de setiembre del 2024]. Disponible en: https://www.ucursos.cl/medicina/2011/0/enfenfco24/1/novedades/r/cuidado_humanizado_de_enfermeria_visibilizando_la_teor%C3%ADa_y_la_investigacion_en_la_practica.pdf
57. Anahua A. y Mamani Ll. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en la Persona Hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa. [Tesis de grado de bachiller Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8125/ENanarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el I semestre 2024 – Lima

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General.</p> <p>¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Analizar la relación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.</p> <p>H0: No existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.</p>	<p>Variable X:</p> <p>Cuidado humanizado</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de las necesidades. - Relación enfermera – paciente - Aspectos éticos del cuidado <p>Variable Y:</p> <p>Satisfacción del paciente.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad - Explica y facilita - Conforta - Se anticipa - Mantiene relación de confianza 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tipos de investigación. Básica ● Diseño de investigación. No experimental ● Nivel Correlacional ● Enfoque Cuantitativo
<p>Problema específico.</p> <p>PE1 ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del</p>	<p>Objetivo específico.</p> <p>OE1 Determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente</p>	<p>Hipótesis específica.</p> <p>HE1: Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción</p>		

paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

PE2 ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

PE3 ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

OE2 Determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

OE3 Determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024

del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

HE2 Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

HE3 Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

- Monitorización y seguimiento

- **Población y muestra.**

Población: Pacientes mayores de 18 años que área de cirugía,

Método de Muestreo: Muestreo no probabilístico por conveniencia, que firmen consentimiento informado y cumplan los criterios de inclusión y exclusión

PE4 ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión anticipa con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

PE5 ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión relación de confianza con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

PE6 ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024?

OE4 Determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión anticipa con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

OE5 Determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión relación de confianza con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

OE6 Determinar la relación del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión monitorización y seguimiento con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024

HE4 Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión anticipa con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024

HE5 Existe una relación estadísticamente significativa del cuidado humanizado de enfermería en su dimensión relación de confianza con la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre Lima 2024.

HE6 Se identificó una relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería, en su dimensión de monitorización y seguimiento, y el nivel de satisfacción de las personas en etapa postquirúrgica atendidas en una clínica privada de Lima durante el primer semestre del año 2024.

Anexo 2. Instrumentos

CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DE UNA CLÍNICA PRIVADA EN EL PRIMER SEMESTRE LIMA 2024

Introducción:

El presente instrumento forma parte de una tesis de segunda especialidad, el cual tiene como propósito principal: Establecer la relación entre el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de las personas en etapa postquirúrgica, atendidas en una clínica privada de Lima durante el primer semestre el año 2024. Los resultados obtenidos serán procesados y analizados de manera confidencial y responsable, por ello, se le pide que pueda responder cada uno de los ítems con total sinceridad, le recordamos que no existen respuestas correctas, ni incorrectas, todas son válidas.

Indicaciones:

Lea cuidadosamente cada uno de los reactivos y marque con un aspa (X) la respuesta que usted crea sea la adecuada.

Datos sociodemográficos:

Sexo:

Edad:

1. **Variable:** Cuidado Humanizado

Variable: Cuidado Humanizado			
Dimensión 1: Satisfacción de las necesidades			
N°	Ítems	ADECUADO	INADECUADO
1	Mantiene un ambiente seguro y libre de ruidos.		
2	Mira al paciente cuando le habla.		
3	Ayuda a disminuir el dolor físico.		
4	Atiende las necesidades básicas como baño, eliminación y alimentación		

5	Brinda comodidad física y confort		
6	Integra a la familia en los cuidados		
7	Se muestra receptiva con las necesidades culturales y religiosas del paciente y su familia.		
8	Brinda tranquilidad al paciente durante su estadía		
9	Es amoroso y delicado.		
10	Brinda apoyo emocional al familiar del paciente en estado de agonía.		
Dimensión 2: Relación enfermera – paciente			
Nº	Ítems	ADECUADO	INADECUADO
11	Es amable en su trato.		
12	Actúa adecuadamente en el desempeño de sus tareas.		
13	Brinda un cuidado comprometido y solidario.		
14	Mantiene una estrecha relación con el paciente y/o familia.		
15	Se pone en el lugar del paciente y/o familia para comprenderlo		
16	Se identifica antes de realizar los cuidados y procedimientos invasivos		
17	Facilita el acceso de visitas a los familiares.		
18	Dedica tiempo adecuado al paciente.		
19	Prioriza las necesidades básicas del paciente.		
Dimensión 3: Aspectos éticos del cuidado			
Nº	Ítems	ADECUADO	INADECUADO
20	Demuestra responsabilidad en su cuidado.		
21	Es colaboradora con la familia y con el paciente.		
22	Trabaja con el equipo multidisciplinario.		
23	Dialoga constantemente con los pacientes.		
24	Brinda calidad en su cuidado.		
25	Cumple con los principios éticos		
26	Prioriza en primer lugar a su paciente		
27	Es respetuosa		
28	Llama al paciente por su nombre		
29	Respeto los derechos del paciente		
30	Es respetuosa en la intimidad del paciente.		

2. **Variable:** Satisfacción del paciente

Escala valorativa:

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	---------	--------------	---------

1	2	3	4
---	---	---	---

N°	Variable: Satisfacción del paciente - Caring Assessment Instrument (Care-Q).	1	2	3	4
D1: Accesibilidad					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.				
D2: Explica y Facilita					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite 10				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica				
D3: Confort					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
D4: Se anticipa					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				

26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
D5: Mantiene relación de confianza					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación con su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
D6: Monitoreo y seguimiento					
39	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

Título del proyecto: Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente post quirúrgico de una clínica privada en el primer semestre lima 2024

Nombre de la investigadora principal: Paula Vicente

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre el Cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente postquirúrgico de una clínica privada en el primer semestre 2024 - Lima

Beneficios por participar: Los resultados pueden ser de interés para su actividad profesional.

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

Costo por participar: Cero.

Confidencialidad: Datos manejados con estricta reserva.

Renuncia: En el momento que lo estime conveniente.

Consultas posteriores: Puede hacerlo al correo paulavicente2828@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Comunicación directa con el presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener.

Participación voluntaria:

Puede retirarse en cualquier momento.

Declaración de consentimiento

Acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N.º de DNI:	

Fecha: / /

.....

Firma del participante

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
2	uwiener on 2024-02-23 Submitted works	1%
3	uwiener on 2024-01-09 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2024-09-26 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-06-01 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-04-07 Submitted works	<1%
7	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
8	Submitted on 1685570097236 Submitted works	<1%