



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del
servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Cruz
Cajamarca**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Santa Cruz Santa Cruz, Segundo Alden (ORCID: 0000-0003-1831-7658)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por brindarme todas las bendiciones y por ayudarme a superar.

A mi amada familia, por el apoyo incondicional en el logro de mis metas.

Segundo Alden

Agradecimiento

A Dios, porque sus bendiciones nos permiten seguir avanzando a paso firme.

A mi familia, por cederme el valioso tiempo que debería pasar con ustedes y entender los sacrificios que conlleva la excelencia profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por extender la oportunidad de fortalecer capacidades de los diversos profesionales en el extenso territorio peruano.

A todos los que colaboraron en la investigación, no encuentro palabras que puedan expresar el verdadero sentir, resumiré en infinitas gracias.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Abreviaturas.....	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Métodos de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32

Índice de abreviaturas

EPP: Equipos de protección personal

Índice de tablas

Tabla 1	Analizar el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Santa Cruz Cajamarca.....	14
Tabla 2	Satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro de salud Santa Cruz Cajamarca.....	15
Tabla 3	Correlacionar las dimensiones del cuidado humanizado de..... enfermería y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro de salud Santa Cruz Cajamarca.....	16
Tabla 4	Relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro de salud Santa Cruz Cajamarca.....	17

Resumen

El objetivo del estudio se centró en determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro de salud Santa Cruz Cajamarca, la investigación corresponde a un estudio de tipo cuantitativo, aplicada, de diseño no experimental, correlacional – transversal la población lo conformaron 600 usuarios y la muestra un total de 234 usuarios, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3 para el cuidado humanizado y el cuestionario SERVQUAL 3. El 85,9% presentaron un cuidado humanizado medio favorable, el 10,7% desfavorable y el 3,4% favorable, la satisfacción del usuario el 64,1% estuvieron insatisfechos, el 32,5% medio satisfechos y el 3,4% satisfechos, las dimensiones del cuidado humanizado se relacionaron con la satisfacción, siendo la disposición para la atención ($Rho=0,240$), apertura a la comunicación enfermero – paciente ($Rho=0,172$), cualidades de hacer de enfermería ($Rho=0,163$). Se concluye que existe relación del cuidado humanizado de enfermería con satisfacción del usuario de emergencia del centro de salud Santa Cruz Cajamarca ($Rho=0,208$ y $p=0,001$).

Palabras clave: Cuidado humanizado, satisfacción del usuario, SERVQUAL

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between humanized nursing care and user satisfaction in the emergency service of the Santa Cruz Cajamarca health center. The research corresponds to a quantitative, applied, non-experimental, correlational-transversal design study, the population consisted of 600 users and the sample consisted of 234 users, using the survey technique and the PCHE 3 humanized nursing care behavior perception instrument for humanized care and the SERVQUAL 3 questionnaire. The dimensions of humanized care were related to satisfaction, being the disposition for attention ($Rho=0.240$), openness to nurse-patient communication ($Rho=0.172$), and qualities of nursing ($Rho=0.163$). It is concluded that there is a relationship between humanized nursing care and satisfaction of the emergency user of the Santa Cruz Cajamarca health center ($Rho=0.208$ and $p=0.001$).

Keywords: Humanized care, user satisfaction, SERVQUAL