



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes  
adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Enfermería**

**AUTORAS:**

Ordinola Valdivia, Mercedes Estefany (orcid.org/0000-0002-3005-0901)

Sarango Cordova, Graciela (orcid.org/0000-0001-8572-0522)

**ASESORA:**

Mg. Pulache Herrera, Carmen Mariela (orcid.org/0000-0002-5829-4422)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA — PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PULACHE HERRERA CARMEN MARIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención", cuyos autores son SARANGO CORDOVA GRACIELA, ORDINOLA VALDIVIA MERCEDES ESTEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 20 de Octubre del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PULACHE HERRERA CARMEN MARIELA <b>DNI:</b> 40362180 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5829-4422	Firmado electrónicamente por: CPULACHEH el 21- 10-2024 21:17:15

Código documento Trilce: TRI - 0881518



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, SARANGO CORDOVA GRACIELA, ORDINOLA VALDIVIA MERCEDES ESTEFANY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GRACIELA SARANGO CORDOVA <b>DNI:</b> 75853871 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8572-0522	Firmado electrónicamente por: GSARANGOC el 20-10-2024 15:29:17
MERCEDES ESTEFANY ORDINOLA VALDIVIA <b>DNI:</b> 75918608 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3005-0901	Firmado electrónicamente por: MORDINOLAVA23 el 20-10-2024 15:46:03

Código documento Trilce: TRI - 0881516

### **Dedicatoria:**

La presente investigación está dirigida a Dios por darme la fuerza y fortaleza para seguir adelante, a mis padres, mi hermana por su amor incondicional y apoyo constante, gracias por creer en mí y motivarme a alcanzar mis metas.

A Dios y a mis padres, porque todo lo se lo debo a ellos, también porque confiaron en mí y siempre me inculcaron lo importante de salir adelante a pesar de las adversidades.

### **Agradecimiento:**

Agradecer a nuestro padre celestial, por brindarnos salud y así poder realizar este reto, el cual lo hemos podido culminar favorablemente. Además, darle las gracias a nuestra asesora Mg. Mariela Pulache Herrera por brindarnos su apoyo, sus conocimientos y ser nuestra gran guía para poder realizar esta tesis.

## Índice de contenidos

<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Declaratoria de autenticidad de la asesora .....</b>	<b>ii</b>
<b>Declaratoria de originalidad de las autoras .....</b>	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de contenidos.....</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>9</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>12</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>24</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>30</b>

## RESUMEN

En esta investigación se analizó el tercer objetivo de desarrollo sostenible, que se basó en los individuos sin importar su situación social y económica, por ello, el personal de salud debe otorgar un buen cuidado a los demás a través de estrategias teniendo en cuenta la ética profesional y de esta manera nuestra sociedad tenga un buen avance. Objetivo: determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Fue de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 384 pacientes.

Resultados: Según la dimensión de fiabilidad se halló una relación con un 0.001, luego con la dimensión capacidad de respuesta con un 0,000, después con la dimensión de seguridad con un 0.000, en la dimensión empatía se halló de igual forma un valor 0.000, en la dimensión aspectos tangibles se obtuvo un valor de 0.020 y, por último, hay una correlación entre cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes con un valor de 0.000. Conclusión: Existe una correlación significativa entre el cuidado Humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes, con una significancia 0.000.

**Palabras clave:** Cuidado, satisfacción, pacientes, enfermería.

## ABSTRACT

In this research, the third objective of sustainable development was analyzed, which was based on individuals regardless of their social and economic situation, therefore, health personnel must provide good care to others through strategies taking into account ethics. professional and in this way our society has good progress. Objective: determine the relationship between humanized nursing care and the satisfaction of adult patients in the emergency service at the second level of care. It was quantitative, correlational, non-experimental, transversal. The sample consisted of 384 patients. Results: According to the reliability dimension, a relationship was found with 0.001, then with the responsiveness dimension with 0.000, then with the security dimension with 0.000, in the empathy dimension a value of 0.000 was also found, in the tangible aspects dimension obtained a value of 0.020 and finally, there is a correlation between humanized care and patient satisfaction with a value of 0.000. Conclusion: There is a significant correlation between Humanized nursing care and patient satisfaction, with a significance of 0.000.

**Keywords:** Care, satisfaction, patients, nursing.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se identificaron factores que obstaculizan un cuidado humanizado de enfermería, como lo son: la globalización, el avance de la tecnología, a su vez la presión por la alta demanda de individuos, el sistema sanitario deficiente, la carencia en la infraestructura, así como, la falta de recursos humanos, el déficit de tiempo o agotamiento profesional, esto han traído nuevos problemas al cuidado humanizado en el departamento de emergencia. (1)

Del mismo modo, destacando su impacto en la mejora de la sanidad del individuo, donde la empatía y el respeto están ganando terreno, esto facilita a una pronta recuperación efectiva, reduciendo los riesgos de complicaciones, habiendo la integración de principios humanizados en la práctica de enfermería siendo esencial para abordar las necesidades de las personas enfermas, lo que resulta una experiencia de cuidado completamente satisfactoria.(1) Así mismo, el cuidado humanizado se define como el vínculo, apoyo e interacción del enfermero (a) hacia la persona, cuyo objetivo es lograr desarrollar el lado humano. (2)

En esta investigación se analizó el tercer objetivo de desarrollo sostenible, denominado salud y bienestar que se basó en los individuos sin importar su situación social y económica, por ello, el personal de salud debe otorgar un buen cuidado a los demás a través de estrategias teniendo en cuenta la ética profesional y de esta manera nuestra sociedad tenga un buen avance. Además, permitió proteger desde un enfoque en las diferentes fases de vida. Por ello, el respaldo sanitario universal, se implementó eficazmente, satisfaciendo la sobrecarga del cuidado que se ofreció a nivel hospitalario y fomentó la contribución a la prestación de servicios para reducir las tasas de defunción por las diferentes patologías que aquejan la salud de los individuos a nivel mundial. (3)

En relación a lo anterior, se planteó lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia del hospital en el segundo nivel de atención?

La justificación práctica se fundamentó con los datos adquiridos, contribuyó a elaborar tácticas que optimicen la atención a los usuarios y la satisfacción por

parte del enfermero (a) en la contribución de la asistencia en urgencias hacia los pacientes adultos, con la finalidad de progresar, a pesar de las dificultades que se presenten.

Justificación teórica, ayudó a proporcionar información basándonos en diferentes investigaciones teniendo en cuenta la realidad que viven los usuarios, por cómo, se dispuso la sensibilización por el profesional sanitario al momento que ofrecieron atenciones a los individuos, complicación que se vio en el servicio de emergencia, es por eso, que se hizo el llamado a la concientización, para recuperar el valor humano y espiritual del personal de salud.

Justificación metodológica, permitió acreditar los cuestionarios empleados a los pacientes que midió el cuidado humanizado y satisfacción del mismo, por el cual, ayudó a reflexionar sobre las condiciones de cuidado en el departamento de emergencia, del mismo modo, se permitió que los usuarios gocen de un momento de mejora en la asistencia del personal de sanitario en el departamento antes mencionado.

Por otro lado, el objetivo general fue determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Por otro lado, el primer objetivo específico fue determinar la relación entre cuidado humanizado y fiabilidad de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Se propuso en el segundo objetivo específico definir la relación entre cuidado humanizado y la capacidad de respuesta hacia los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Además, se logró conocer la relación entre cuidado humanizado y seguridad hacia el paciente adulto en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Así mismo, se planteó estimar la relación entre el cuidado humanizado y empatía en los pacientes adultos del servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Por último, se planeó demostrar la relación entre cuidado humanizado y aspectos tangibles hacia el paciente adulto en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

Durante la recopilación de antecedentes en el ámbito internacional, Barrera en Colombia, realizó una pesquisa para determinar la percepción del personal

enfermero y satisfacción de los individuos del departamento de emergencia del nosocomio Kumaral. El estudio utilizó método cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra fueron 100 individuos que completaron el cuestionario PCCHE escala Likert versión 3 de 32 ítems, el cual fue completamente validado y tuvo una confiabilidad aceptable de 0,92. Los resultados indicaron que el 26% de los usuarios tenían más de 60 años, el 76% eran hombres y el 86% tenían educación superior. En cuanto a las percepciones sobre las atenciones humanísticas, el 41% afirmó que siempre cubría sus necesidades básicas y el 64% de los encuestados creía que eran buenas. En resumen, se puede decir que la satisfacción de los usuarios es de alto nivel. (4)

Por lo tanto, el objetivo del proyecto de Kibret H fue evaluar si hay relación entre el comportamiento del cuidado del personal y el agrado del usuario en los nosocomios de Etiopía. El análisis incluyó a 345 individuos y 300 enfermeras. Se descubrió que el 52% de los enfermeros tenían un comportamiento adecuado de atención y que el 63% de las personas atendidas estaban contentas con el trato recibido. Además, poseen elevadas capacidades para satisfacer a los clientes. Por eso, resultó que estas variables estuvieron vinculadas con el comportamiento de los usuarios. (5)

Así mismo, Collantes, realizó su estudio en Ecuador y dispuso como meta la asociación entre cuidado humano y el agrado del individuo hospitalizado en emergencia. A 80 pacientes se les entregaron dos cuestionarios. El enfoque fue cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental. El 93,7% de los participantes estaban medianamente satisfechos. Asimismo, se descubrió que el 58,7% de los individuos dijeron que recibieron cuidados regulares de los enfermeros. De esta manera, no se halló una correlación significativa entre las variables. (6)

Del mismo modo, Karaca A, Durna Z., en su proyecto dispuso como finalidad: Estimar el agrado del individuo respecto al estado de atención del profesional de salud y analizar variables relacionadas. Esta indagación fue tanto transversal como descriptiva. Se utilizaron 635 pacientes ubicados en Turquía. Se aplicaron cuestionarios y tablas sociodemográficas. Se obtuvo como resultado: 63,9% aprobó el servicio de enfermería es muy bueno, el 87,9% expresó alta satisfacción calificación. Tuvo como conclusión que el trabajo de

enfermería es excelente y esto se refleja en alcanzar altos niveles de satisfacción. (7)

Por otra parte, Carvalho en su investigación tuvo como finalidad definir el funcionamiento del método que se utiliza para proporcionar cuidados humanizados a los individuos de la tercera edad justificado en un documento que relata la experiencia aplicando los cuidados humanos a 30 personas de la tercera edad en Brasil, que presentan deficiencias cognitivas, se descubrió que la atención humanizada a repercutido en los adultos mayores obteniendo efectos positivos ya que se evidencio una disminución del comportamiento de agitación y mayor tolerancia a la atención. La investigación finalizó obteniendo que se debe poner en funcionamiento metas en razón de la humanización dirigidos específicamente en los cuidados de los usuarios de la tercera edad tratando de generar que lleven una mejor calidad de vida. (8)

Respecto a los antecedentes nacionales, Morales tuvo como propósito en su trabajo, disponer la asociación entre el cuidado humano y la satisfacción de los individuos en la emergencia. Fue un estudio correlacional de 90 usuarios, se utilizaron dos instrumentos tipo Likert con alta validez y confiabilidad alfa de Cronbach; los puntajes de satisfacción del paciente fueron 0,90 y respecto a la atención 0,83. Resultó que la satisfacción de los pacientes en sus dimensiones fue la siguiente: el 39 % fue media, el 31 % bajo y el 30 % alto en la dimensión fenomenológica; el 35 % fue medio, el 35 % bajo y el 28 % alto en la dimensión humana. La prueba rho de Spearman encontró que el valor  $p = 0,026$ . Finalmente, existe una correlación entre las variables. (9)

Acosta, en su indagación buscó descubrir cómo el cuidado humano tiene un impacto en la satisfacción de los individuos de un nosocomio de la capital. Con un enfoque experimental, transversal, cuantitativo y correlacional. El instrumento fue un cuestionario en un tiempo determinado; la muestra consistió en 147 pacientes. Se encontró que el 52,4% de los pacientes lo estima regular, el 46,9% lo considera medianamente satisfecho conforme la confiabilidad y el 32,1% lo considera moderadamente satisfecho según la confiabilidad, el 51% de individuos insatisfechos conforme la seguridad y el 57,1% resulta que están medianamente satisfecho según la dimensión de seguridad. Se consideran satisfechos en el aspecto empatía; y 51% insatisfechos según aspectos

tangibles. Conclusión: No se halló unión entre las variables,  $P = 0.514$ . (10)

De otra manera, Sempertegui en su pesquisa, tuvo como finalidad delimitar el resarcimiento del individuo respecto al cuidado, para la optimización en el departamento de emergencia. Se empleó un diseño descriptivo, prospectivo, transversal y una metodología cuantitativa. La población estuvo compuesta por 360 personas y el muestreo no probabilístico por conveniencia arrojó un total de 120 pacientes. Del total de usuarios, el 56,7% expresó satisfacción con la calidad de la atención, el 54,1% con la confiabilidad y el 43,3% con la capacidad de respuesta. El 45% de los encuestados está muy satisfecho con la seguridad, el 48,3% con la empatía y el 62,5% con las cualidades prácticas. Se determinó que el gran número representa pacientes que están satisfechos con el servicio recibido en emergencias. (11)

Además, Blanco puntualizó el cuidado humano y la satisfacción del individuo en el departamento de emergencias del nosocomio de Tarma. Dentro de una población de 50 usuarios que recibieron atención en emergencias, se utilizó un método descriptivo, correlacional, transversal. El cuestionario fue la encuesta, ambos con una confiabilidad de 0,61 y 0,672, respectivamente. Según sus resultados, el 50% recibe cuidado ocasionalmente, el 32% siempre y el 18 % nunca. En cuanto a la satisfacción, el 62 % percibe una satisfacción media, el 22 % está satisfecho y el 16 % no está satisfecho. Concluyendo que si existe una asociación entre las variables. (12)

Por otra parte, Zapata en su pesquisa tuvo como finalidad disponer la asociación entre cuidado humano y la satisfacción de los individuos. El estudio utilizó métodos transversales, cuantitativos, correlacionales y no experimentales. La muestra estuvo compuesta por 147 individuos, el método fue un cuestionario y escalas de agrado y satisfacción en un momento determinado. En cuanto a los resultados el 52,4% de los pacientes cree que los servicios de enfermería humanística satisfacen a sus pacientes considerándolo regular, el 46,9% piensa que se encuentra en un nivel de confiabilidad moderado bajo; El 32,1% de los pacientes se sintieron complacidos sobre el aspecto respuesta, el 51% de los pacientes se sintieron insatisfechos en el aspecto protección y el 57,1% realmente se sintieron satisfechos en el aspecto comprensión; y el 51% no está satisfecho con los

aspectos materiales. Finalmente, no hay asociación entre satisfacción y atención humana, esta hipótesis se rechaza = 0,284, donde  $p > 0,05$ . (13)

Por ello, el cuidado humanizado comprende el cuidado y la comunicación entre dos a más personas con el interés de promover un cambio en sus vidas, lo que hace importante el cumplimiento de los derechos humanos. (14) Del mismo modo, la humanización también, es la evolución del apoyo mutuo y comunicativo de las personas, con el objetivo de modificar y entender el espíritu esencial de la vida. (15)

En cuanto a la aplicación de la humanización en el sector salud, este se dirige a una persona en específico dando prioridad a los cuidados que este necesite enfocándose en sus tres dimensiones, espiritual, relacional y social. (16)

Respecto a la satisfacción del paciente se determina como un requerimiento para mejorar la atención, por lo que es importante evaluar e identificar oportunidades de mejora. Además, se basa en la evaluación positiva del paciente sobre los diversos aspectos del esmero del personal de enfermería establecida. Por eso, los niveles de agrado del individuo ayudarán en la apreciación y monitoreo, disponibilidad y cuidados médicos de los pacientes de manera holística o completa. (17)

La enfermería humanizada es parte indispensable de la teoría propuesta por Jean Watson, esta nos dice que, ante los nuevos cambios y avances tecnológicos, así como ante la posible mecanización del trabajo en los servicios de salud, la humanización debe convertirse en elemento esencial que permita a los profesionales de enfermería brindar elementos básicos de implementación, proporcionar una atención integral basada en la comprensión y la ayuda para satisfacer mejor las necesidades. (18)

Por tanto, abarca tres pilares básicos de mente, cuerpo y espíritu, además, que es importante el actuar diario de las enfermeras, por ello, asumen un compromiso moral y ético para salvaguardar y promover el bienestar del paciente. Este enfoque requiere una sincronización armoniosa de los rasgos personales, y tanto el cuidador como el paciente deben cultivar una relación basada en la ayuda mutua y la confianza. (19)

Por añadidura, las actividades que realizan los enfermeros (as) es dirigida

especialmente a los seres humanos que presentan patologías que aquejan su bienestar físico, pero no está enfocado a un 100% si no que también están a la disposición de brindar su cuidado a las personas sanas con esto nos referimos a que los enfermeros (as) también ejercen el desarrollo de la buena salud. (20)

Por eso, el enfermero(a) debe tener una base la cual se enfoca en las pautas elementales que establecen un auténtico desenvolvimiento durante los cuidados enfermeros, en los que desempeñan sus labores, teniendo en cuenta que esto debe seguir un método a base de la elaboración de un plan que requiera cada paciente es así que debe ser personalizado y sobre todo con una apropiada ejecución. En los hospitales los profesionales de enfermería deben tener un buen desempeño, acompañado de una base científica ya que al mezclar sus habilidades y sus conocimientos podrán dar una atención de calidad. (20)

Así pues, como seres humanos racionales que somos estamos aptos para poder aprender nuevas cosas como son las habilidades de comunicarse a través de una metodología apropiada. Enfocándonos en nuestro estudio la comunicación que existe entre paciente-enfermera es un elemento importante al momento de aplicar los cuidados siendo estos de calidad. En algunas ocasiones la comunicación queda en un segundo plano debido a la demanda de tiempo y sobrecarga de pacientes teniendo como consecuencia que no se brinde un cuidado de calidad si no que se podrá observar un discomfort por parte del usuario o su familia. (21) Además, la fiabilidad del profesional de enfermería requiere de ciertas habilidades, el cual favorezcan en sus cuidados durante las labores que realizan en los hospitales, es así como ellos (as) demuestran su responsabilidad y eficiencia reflejado en la práctica, por eso, se sobreentiende que las habilidades son esas cualidades necesarias para lograr un excelente desempeño laboral. (22)

Por otra parte, la capacidad de respuesta se define como la obligación que se requiere para la satisfacción que brindan sus diferentes servicios, teniendo como elementos el tiempo, la calidad y la forma de comunicarse, es así que para hablar de bienestar este se basa en las actividades que se dan en el sector salud, este sistema íntegro como aspectos principales su planificación, control, aseguramiento y evaluación en su plan de gestión. (23)

Por consiguiente, la certeza de los usuarios explica cómo están organizadas las labores que conllevan a un proceso, cultura, comportamientos, procedimientos, ambientes y tecnología que estén acorde al cuidado que se brindan en el sector salud de manera sostenible y consistente, reduciendo daños y riesgos. (24)

Por todo lo anterior, se planteó como hipótesis general:

Hipótesis Alternativa H1: Existe asociación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

Hipótesis Nula H0: No existe asociación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

## II. METODOLOGÍA

Esta averiguación tuvo una dirección cuantitativa debido a que estuvo relacionada con el método científico. (25) Así mismo, fue de tipo básica, debido a que permitió ampliar la información sobre los usuarios. (26)

Se empleó la esquematización que correspondería al no experimental, debido a que no existió la intervención deliberada de ambas variables. (27) Del mismo modo, fue transversal porque se analizaron datos, del mismo modo fue correlacional, pues, el estudio se centró en describir las relaciones de las variables involucradas en un tiempo establecido. (28)

Variable: Cuidado Humanizado

Beltrán, lo puntualizó como la atención hacía los seres humanos que abarca diferentes intenciones y responsabilidades acompañado del conocimiento científico con la finalidad de disponer un buen vínculo con el individuo para conseguir su bienestar físico y mental. (29)

Se valoró atención humana en adultos respecto sobre la atención recibida se planteó un modelo en el cual se consideró lo siguiente:

Nivel de cuidado humanizado bajo = 32 a 75 puntos.

Nivel del cuidado humanizado medio= 76 a 117 puntos.

Nivel del cuidado humanizado alto = 118 a 160 puntos.

Dimensiones: Características de enfermería, inicio a la comunicación enfermero- paciente y habilidad para la atención.

Indicadores: Amabilidad, respeto, generan confianza, explica en un tono tranquilo y muestra respeto por sus creencias. Proporcionan momentos, facilitan la charla, explican las técnicas, brindan contestaciones positivas antes de realizar los procedimientos. Proporcionan orientación oportuna e información actualizada. Cuidan, prestan atención, respetan sus emociones, cuidan su salud. Los índices corresponden a la escala ordinal.

Variable: Satisfacción de los pacientes

Goodrich, consideró que es una evaluación posterior a la atención, así mismo se refiere a la magnitud que se cumple con los requerimientos del individuo y simboliza una experiencia del desempeño que tiene el mismo. (30) Para disponer el nivel de esta variable, los valores se dividirán en:

Nivel de satisfacción Bajo: 22 a 51 puntos.

Nivel de satisfacción Medio: 52 a 81 puntos.

Nivel de satisfacción alto: 82 a 110 puntos.

Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Indicadores: Explica procedimientos, administra medicamentos, oportunamente, responde al llamado, amabilidad, contacto físico, entabla una conversación. velocidad de soporte, tiempo de espera de soporte, resolver problemas. respeto a la privacidad, examen integral, duración adecuada del servicio y establecimiento de confianza con el equipo de enfermería. La disposición del personal para escuchar, su disposición a trabajar para resolver sus problemas y la transparencia de la investigación. La señalización, el equipamiento y materiales disponibles, la limpieza y el confort.

Los indicadores corresponden a una escala de medición ordinal.

Además, la población, se definió como un cierto grupo de personas las cuales comparten ciertas cualidades. El total de la población atendida fue de 1260 pacientes que acudieron al departamento de emergencias según el reporte estadístico proporcionado.

Respecto a la muestra, Arias J y Covinos M, definieron una muestra, como el subgrupo seleccionado de elementos de un universo, capaz de inferir sobre la población. (31) La muestra fue de 384 adultos que ingresaron al departamento de emergencia en el nosocomio del segundo nivel de atención. (32)

El muestreo que se aplicó fue no probabilístico por conveniencia, según Hernández O, lo definió cuando la elección de individuos no está determinada y se realiza por conveniencia del investigador permitiendo seleccionar el número de participantes en el estudio. (32)

Criterios de inclusión:

Usuarios que ingresaron al departamento de emergencias cuyos rangos de edades se encuentran entre 18 y 60 años.

Usuarios que disfrutaran de todas sus habilidades mentales o que acepten participar en la pesquisa.

Criterios de exclusión:

Individuos con edades inferiores de 18 y 60 años.

Pacientes que tuvieron algún tipo de dificultades mentales o sensoriales que imposibiliten la aplicación del cuestionario.

Así mismo, la unidad de análisis fueron las personas de ambos sexos que

ingresaron al departamento de emergencias.

Las variables se evaluaron aplicando como método la encuesta y como herramienta, el cuestionario. Además, sobre cuidado humanizado se empleó el cuestionario de enfermería (PCHE) del autor González, el cual consta de 32 ítems y tres dimensiones. Se utilizó la escala ordinal. (34)

Con respecto a satisfacción del paciente, se empleó el cuestionario del SERVQUAL de los autores, Parasuraman, Zeithaml y Berry, constó de dos partes, la primera abordó datos generales del paciente: Edad, sexo, grado de instrucción. La segunda parte consistió de 22 incógnitas, divididas en cinco dimensiones, con escala: Likert. (35)

La validez se realizó con la aceptación y revisión de cinco profesionales expertos con grado de Maestro, ya que el instrumento elaborado fue adaptado por las autoras. Por otra parte, la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 20 pacientes que asistieron al departamento de emergencias del nosocomio nuestra Señora de las Mercedes y se procedió a tabular para sacar el Alfa de Cronbach y se contó con el resultado mayor a 0.7, lo que fue altamente confiable. Para la variable de cuidado humanizado se obtuvo: 0.90 y para la variable de satisfacción de los pacientes se obtuvo: 0.86.

Por otro lado, se usaron métodos de análisis donde se llevó a cabo considerando que el instrumento sea válido y confiable. Por consiguiente, se pudo recolectar una muestra piloto para la primera fase del estudio y se verificó su confiabilidad, una vez recopilados los datos, se procesaron a través de Excel. Además, se utilizó el software SPSS para adquirir tablas de correlación sobre las dimensiones y variable.

Dentro de los aspectos éticos se consideró, la honestidad y respeto hacia el paciente, pues, fueron tratados como personas capaces de comprender y tomar decisiones, teniendo la posibilidad de aceptar o rechazar su participación, del mismo modo, la responsabilidad y transparencia con el fin de salvaguardar los datos personales otorgados con discreción por los pacientes del servicio de emergencias. Así mismo, se tuvo en cuenta el bienestar de los

usuarios que participaron en la presente indagación. Por ello, no se causó daño, tampoco se juzgó o se provocaron acciones negativas en ellos.

Por consiguiente, es importante el consentimiento informado el cual estuvo basado en el respeto hacia las personas garantizando su dignidad y confidencialidad, se explicó a cada participante el propósito del estudio y la importancia de su participación con fines investigativos.

### III. RESULTADOS

**Tabla N°1**

Relación entre cuidado humanizado y fiabilidad de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

		<b>Correlaciones</b>	
		Cuidado Humanizado	Fiabilidad
Cuidado humanizado	Correlación de Pearson	1	,304*
	Sig. (bilateral)		,001
	N	384	384
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,304*	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	384	384

**Fuente:** Datos procesados en IBM SPSS.

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla N°1, la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción según la dimensión fiabilidad de los pacientes del servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Se observa como el p valor (sig. = 0.001) es menor que 0.05.

**Tabla N°2**

Relación entre cuidado humanizado y la capacidad de respuesta hacia los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

<b>Correlaciones</b>		Cuidado Humanizado	Capacidad de Respuesta
Cuidado humanizado	Correlación de Pearson	1	,566*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	,566*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

**Fuente:** Datos procesados en IBM SPSS.

**Interpretación y análisis:**

En la tabla N°2, la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes del servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Se observa como el p valor (sig. = 0.000) es menor que 0.05.

**Tabla N°3**

Relación entre cuidado humanizado y seguridad hacia el paciente adulto en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

		<b>Correlaciones</b>	
		Cuidado Humanizado	Seguridad
Cuidado humanizado	Correlación de Pearson	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
Seguridad	Correlación de Pearson	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

**Fuente:** Datos procesados en IBM SPSS.

**Interpretación y análisis:**

En la tabla N°3, la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción según la dimensión seguridad de los pacientes del servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Se observa como el p valor (sig. = 0.000) es menor que 0.01.

**Tabla N°4**

Relación entre el cuidado humanizado y empatía en los pacientes adultos del servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

<b>Correlaciones</b>	<b>Cuidado</b>		
	<b>Humanizado</b>	<b>Empatía</b>	
Cuidado humanizado	Correlación de Pearson	1	,642**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
Empatía	Correlación de Pearson	,642**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

**Fuente:** Datos procesados en IBM SPSS.

**Interpretación y análisis:**

En la tabla N°4, la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción según la dimensión empatía de los pacientes del servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Se observa como el p valor (sig. = 0.000) es menor que 0.01.

**Tabla N°5**

Relación entre cuidado humanizado y aspectos tangibles hacia el paciente adulto en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

<b>Correlaciones</b>		Cuidado Humanizado	Aspectos tangibles
Cuidado humanizado	Correlación de Pearson	1	,540**
	Sig. (bilateral)		,020
	N	384	384
Aspectos tangibles	Correlación de Pearson	,540**	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	384	384

**Fuente:** Datos procesados en IBM SPSS.

**Interpretación y análisis:**

En la tabla N°5, la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción según la dimensión elementos tangibles de los pacientes del servicio de emergencia en el segundo nivel de atención. Se observa como el p valor (sig. = 0.020) es menor que 0.05.

**Tabla N°6**

Relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

<b>Correlaciones</b>		Cuidado Humanizado	Satisfacción Del paciente
Cuidado humanizado	Correlación de Pearson	1	,050**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Satisfacción del Paciente	Correlación de Pearson	,050**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

**Fuente:** Datos procesados en IBM SPSS.

**Interpretación y análisis:**

En esta tabla N°6, la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia atendidos en el segundo nivel de atención; se tiene que el p valor (sig. = 0.000) es menor que 0.01.

Se aprueba la hipótesis Alterna H1: Existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

#### IV. DISCUSIÓN

El cuidado humanizado que se ofrece en el departamento de emergencias del segundo nivel de atención se puede calcular por la satisfacción del individuo, considerando así, los enfermeros pasan más tiempo con los pacientes, por lo que desempeña un papel significativo ante la recuperación de los demás.

Al elaborar la confrontación de información, se ha logrado evidenciar acerca a la primera tabla al obtenerse una asociación de 0,001. Estos resultados guardan relación con la pesquisa de Kidret H., puesto que, en su estudio ejecutado en la ciudad de Harari, Etiopía oriental, halló relación significativa entre el cuidado asistencial que brindan las enfermeras y el agrado de los usuarios al corroborar que estadísticamente 0,000. Por lo contrario, Barrera en Colombia encontró en su análisis correlacional según el aspecto confiabilidad de los usuarios permitió evidenciar 0,092, no hallándose ninguna asociación, concluyendo que el cuidado humanizado en el nosocomio es de buena calidad.

Por otra parte, entre mayor fue el tiempo de estadía, los usuarios tienen una mayor percepción de satisfacción, y por ende de cuidados humanizados. Asimismo, Karaca A, en su pesquisa realizada en Estambul no encontró relación significativa cuyos valores oscilaron con un valor de sig. 0,080 y 0,089 entre la calidad de atención y un nivel adecuado de fiabilidad., del mismo modo, Acosta en su pesquisa, obtuvo como resultado que el valor sig. 0,393, siendo mayor que 0.05, no hallándose asociación entre en la dimensión fiabilidad de los pacientes y cuidado humanizado de los pacientes del departamento de emergencias.

En base a estas evidencias que puede asegurar que la fiabilidad que tengan los pacientes va a influir significativamente en el cuidado que puedan otorgarles el profesional de la salud en los diferentes nosocomios, dicho sea de paso, es importante recalcar que su efecto puede ser positivo o negativo, es decir, al existir una buena atención o cuidado, los individuos se sentirán

completamente a gusto con la atención que se les brinde cotidianamente. Asimismo, este aspecto representa la seguridad del servicio, tanto en términos de integridad del paciente como de calidad del servicio, por lo que la confiabilidad representa un servicio caracterizado por un mínimo de errores. Acerca de la segunda tabla se ha encontrado dentro de este análisis una correlación muy significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y cuidado humanizado, al conseguir una asociación de 0,000.

Esto infiere con Collantes, en la ciudad de Chota, en su indagación tuvo como resultados que la percepción de los individuos respecto al cuidado humanizado fue medianamente favorable.

Por otro lado, coincide con el autor Acosta en su indagación tuvo como resultados, p valor sig.  $r=0.205$ , encontrándose una asociación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y cuidado humanizado en los pacientes atendidos en un nosocomio nacional de Lima.

Es así que, la capacidad de respuesta permite que un nosocomio reconozca la necesidad de brindar asistencia en caso de un evento con víctimas masivas de manera organizada, oportuna y efectiva, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos físicos, materiales y humanos, además, la práctica se basa de los regímenes sanitarios en los nosocomios que sigue siendo poco explorada.

Respecto a la tercera tabla, sobre la relación entre cuidado humanizado y seguridad hacia el paciente adulto en el servicio de emergencia, se ha encontrado una correlación significativa según el valor de sig. 0,000. Esto infiere con Morales cuyo proyecto fue realizado en Lima, en donde tuvo como resultado una asociación de 0,05 en la dimensión antes mencionada, esto significa que, si existe una asociación, por lo contrario, Hernández en la ciudad de Chiclayo menciona que los individuos de un nosocomio del segundo nivel de atención tienen una percepción medianamente favorable con un valor de 0.883.

De la misma forma, Acosta en su pesquisa tuvo como resultados, 0.956 siendo mayor que 0.05, no hallándose asociación entre en la dimensión

capacidad de respuesta de los pacientes y el cuidado humanizado en un hospital de Lima.

Este aspecto de la seguridad tiene en cuenta conocimientos como la habilidad y el cuidado de los trabajadores, así como su capacidad para inspirar confianza y seguridad al realizar el proceso requerido, además de que la educación y experiencia del personal de enfermería también es una parte integral del proceso de transición, generando confianza en el usuario. Se puede observar que el servicio de emergencia cuenta con profesionales especialistas, quienes tienen mucho tiempo de destreza en este departamento, a su vez con el conocimiento suficiente para responder las dudas y consultas de los usuarios.

Por otro lado, también se refiere al nivel de efectividad del servicio, teniendo en cuenta tanto los costos como los riesgos que surgen durante el proceso de prestación del servicio, siendo la principal preocupación la salud, integridad y bienestar del cliente y sus familias.

En la siguiente tabla, se pudo estimar la relación entre el cuidado humanizado y empatía en los pacientes adultos del servicio de emergencia. El valor Sig es de 0,000. A diferencia del autor Acosta en su pesquisa obtuvo como resultado el p valor sig. = 0.807, no hallándose asociación en ambas investigaciones entre en la dimensión empatía y el cuidado humanizado en un hospital de Lima.

Sumando lo anterior, la empatía es un valor que se basa en comprender la situación, las emociones y las necesidades del paciente, siendo fundamental y sumamente importante en toda relación enfermera-paciente. A su vez esto permite que la atención sea la adecuada generando sobre el paciente diferentes emociones positivas.

En cuanto la quinta tabla, se estima la relación entre cuidado humanizado y aspectos tangibles hacia el paciente adulto en el servicio de emergencia, cuyo valor de sig es de 0,020. Esto infiere al autor Acosta en la cual realizó una pesquisa dispuso como resultados que la asociación entre el cuidado humano

y la dimensión aspectos tangibles en un nosocomio nacional, se aprecia como el p valor ( $\text{sig.}=0.734$ ) es mayor que 0.05 no encontrándose relación alguna. Los aspectos tangibles se basan en la infraestructura de las instalaciones, los complementos, entre otros, donde también se incluye la presentación del personal, el tiempo del servicio o atención, etc., lo que es parte de la administración del proveedor de salud.

Por último, en la tabla sexta, el valor estadístico es de 0,000, siendo muy significativo. Estos resultados guardan relación con Morales en la ciudad de Lima, tuvo un valor de  $\text{sig}=0,02$  correlación positiva moderada se halló que existe relación del departamento de emergencia de un nosocomio y a mayor cuidado humanizado mayor satisfactorio del usuario.

Además, Cabrera V. en su investigación demuestra que existe asociación estadísticamente entre las variables con un valor de 0.000; Así se concluyó que el cuidado humanista de enfermería está relacionado con la satisfacción del paciente. De igual manera, Blanco de Cerro de Pasco obtuvo resultados que indican que existe una asociación entre la atención humanística de enfermería y la satisfacción de los usuarios del departamento de emergencia 0.000.

Esto a diferencia del autor Collantes., en su pesquisa realizada en la ciudad de Chota, Cajamarca, obtuvo como resultado que no existe una asociación entre el agrado de los servicios de cuidado de enfermería de los pacientes ( $p>0,05$ ). Por lo tanto, este estudio coincide con el estudio de Zapata realizado en la ciudad de Moquegua, el cual concluyó que no existía asociación entre la satisfacción percibida y el cuidado humanizado de enfermería, 0,284 donde  $p > 0,05$ .

Sumado a ello, la humanización ha ocupado un lugar importante en las operaciones de recuperación modernas, aportando mayor integridad, eficiencia y accesibilidad. Además, ha recuperado su identidad en los servicios de salud, especialmente en enfermería, al brindar una atención cercana, individualizada y con una clara vinculación con su calidad al estar orientada a las personas. su universalidad personal y se esfuerza por brindar

una ayuda integral con una calidez correspondiente a las dimensiones psicológica, biológica y espiritual. Por otro lado, la satisfacción del paciente necesita ser encuestada muchas veces para compararla, buscando oportunidades de mejora continua para crear un alto nivel de satisfacción y, al mismo tiempo, recibir una buena respuesta de los diferentes hospitales disponibles en la actualidad en nuestro país.

## V. CONCLUSIONES

Existió una asociación entre el cuidado humanizado de enfermería y fiabilidad de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

Se definió la asociación entre cuidado humanizado y la capacidad de respuesta hacia los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

Se encontró relación entre cuidado humanizado y seguridad hacia el paciente adulto en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

Se estimó la relación entre el cuidado humanizado y empatía en los pacientes adultos del servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

Se demostró la relación entre cuidado humanizado y aspectos tangibles hacia el paciente adulto en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

Por último, se determinó que el cuidado humanizado de enfermería tiene una relación significativa con la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se sugiere que las enfermeras del nosocomio, deben establecer talleres orientados al fortalecimiento del cuidado humano dirigido al personal de enfermería del departamento de emergencias, ya que de ese modo alcanzará la satisfacción del usuario.

Se sugiere que la jefatura de enfermería del nosocomio, aplicar un programa de preparación al personal que se centre en métodos y enfoques vinculados a la atención humanizada que se debe brindar a un usuario en el departamento de emergencias, a lo que se puede añadir es ofrecer una condecoración al enfermero que realice su labor espléndidamente.

Se propone a la coordinadora del departamento de emergencias contribuir con las diligencias necesarias para la disponibilidad y optimización de materiales esenciales para que el servicio contribuya a elevar las expectativas de los usuarios.

A los usuarios, es crucial que cada uno de ellos se pronuncie a cerca de sus necesidades, por eso, deben solicitar el libro de sugerencias que necesita el hospital para dejar constancia en él, de lo que la organización debe hacer para mejorar y puedan brindar una atención de calidad y asegurar su satisfacción.

Por lo consiguiente, en caso de hallar enfermeros que no brinde un cuidado correcto la jefatura correspondiente debe establecer estrategias para orientarlo y descartar aquellos inconvenientes que le puedan impedir el ofrecer un adecuado cuidado a los pacientes.

Finalmente se propone a los futuros investigadores efectuar indagaciones periódicamente, con el propósito de establecer componentes que perjudiquen el cuidado humanizado, como también, la satisfacción del paciente en el nosocomio.

## REFERENCIAS

1. Alvan Mori GC, Quiroz Murrieta LL. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos-2020 [Internet]. [Iquitos]: Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
2. Mena Paredes DT, Cántaro Pérez S. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad María Auxiliadora; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/263/BACHILLER%20263-MENA-CANTANO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
3. Nations U. United Nations. United Nations; [citado 14 de abril de 2024]. Objetivo 3- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y un 2030 más saludable Naciones Unidas. Disponible en: <https://www.un.org/es/chronicle/article/objetivo-3-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-y-un-2030-mas-saludable>.
4. Holguín Macías MA, Encalada Bueno PF, Bermeo Farez FC. Percepción del Cuidado Humanizado del Personal de Enfermería en Cuidados Intermedios. Hospital General de Macas. Ciencia Latina [Internet]. 19 de diciembre de 2023 [citado 28 de septiembre de 2024];7(6):1552-70. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8792>
5. Kibret H, Tadesse B, Debella A, Degefa M, Regassa LD. The Association of Nurses Caring Behavior with the Level of Patient Satisfaction, Harari Region, Eastern Ethiopia. Nursing: Research and Reviews. 2022;12:47-56 <https://doi.org/10.2147/NRR.S345901>
6. Collantes D, Clavo-Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia frente al cuidado enfermero. FACSALUD. 2021; 4(7): p. 11-22. Disponible en: <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
7. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Wiley Nursing Open. [Internet] 2019; 6: 535 – 545. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
8. Melo Rosa Cândida Carvalho Pereira de, Costa Paulo Jorge, Henriques Liliana Vanessa Lúcio, Tanaka Luiza Hiromi, Queirós Paulo Joaquim Pina, Araújo João

- Pärtel. Humanitude in the humanization of elderly care: experience reports in a health service. *Rev. Bras. Enferm.* [Internet]. 2019 Jun [citado 2024 Mar 17]; 72(3): 825-829. Disponible en: [http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672019000400825&lng=pt](http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000400825&lng=pt). Epub 07-Jun-2019. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0363>
9. Morales G. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa – Es salud, 2021 [Tesis para optar al grado de maestra en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83219>
10. Acosta C, García E. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un hospital nacional de lima. [Internet]. [Lima] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20-%20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1>.
11. Sempertegui M. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana I [Internet]. [Sullana]: Universidad de San Martín de Porres; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10978>
12. Blanco J. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019 [Tesis para optar al grado de Licenciado en enfermería]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2021. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2296>.
13. Zapata D, Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investig. innov.* [Internet]. 28 de diciembre de 2021 [citado 6 de diciembre de 2022]; 1(2):163-71. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234>.
14. Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *facsalud* [Internet]. 16 de diciembre de 2020 [citado 26 de febrero de 2024]; 4(7):11-2. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14142/120>
15. Gonzalez Moreno M, Andrade Pino P, Monfort Vinuesa C, Piñas Mesa A, Rincón E. Improving Humanization through Metaverse-Related Technologies: A Systematic

Review. 5 de abril de 2023;(15). Disponible en:  
<https://doi.org/10.3390/electronics12071727>

16. Hernández Becerra MP. Revisión crítica: percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia [Internet]. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2023. Disponible en:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6699/1/TL\\_HernandezBecerraMaria.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6699/1/TL_HernandezBecerraMaria.pdf)

17. Robles Calle, VJ. Cuidado humanizado en pacientes COVID-19 según la teoría de Jean Watson. [Internet]. [Ecuador]: Universidad estatal del Sur de Manabí; 2023. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5106>

18. Rosas Cervantes E, Valenzuela Suazo S, Jiménez Gonzáles M. Trascendencia espiritual, oportunidad de cuidadores informales de personas mayores: revisión integrativa desde la filosofía de Watson. [Internet] Scielo. 2020, [Consultado el 16 de Abril de 2024];9(2):149–59. Disponible en:  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062020000200149](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000200149)

19. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. Haughton J, editor. J Environ Public Health. 13 de agosto de 2020;2020:12

20. Morales Miranda, EN. Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital especializado, 2022 [Internet]. [Ica]: Universidad Norbert Wiener; Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8064/T061\\_44862742\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8064/T061_44862742_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Yanchapanta Analuisa EP, Analuisa Jiménez EI. Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente por el uso constante de la mascarilla. Ciencia Latina [Internet]. 8 de febrero de 2022 [citado 17 de marzo de 2024];6(1):2054-67. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1633>

22. Gómez-Torres D, Gómez-Alcántara KS, Maris-Peres A, Méndez-Salazar V. Habilidades de la enfermera de enlace para gestionar el alta del paciente . Rev. cienc. ciudad. [Internet]. 1 de septiembre de 2023 [citado 17 de marzo de 2024];20(3):9-19. Disponible en:  
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/3841>

23. Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020 [Internet]. Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61323/Pozo\\_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61323/Pozo_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Guirardello EB, Jesus MVN, Vieira LC, Oliveira HC, Vergilio MSTG. Nurses' perceptions about the patient safety climate in Primary Health Care. 2024;32:e4092. Available from: URL:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10825895/pdf/1518-8345-rlae-32-e4092.pdf>
25. Ulrich Kohler, Fabian Class, Tim Sawert, Control variable selection in applied quantitative sociology: a critical review, *European Sociological Review*, Volume 40, Issue 1, February 2024, Pages 173–186, <https://doi.org/10.1093/esr/jcac078>
26. Cajal, B., Jiménez, R., Gervilla, E., and Montaña, J. J. (2020). Doing a Systematic Review in Health Sciences. *Clínica y Salud*, 31(2), 77 - 83. <https://doi.org/10.5093/clysa2020a15>
27. Cabrera-Tenecela P. Nueva organización de los diseños de investigación. *SARJ* [Internet]. 14 de junio de 2023 [citado 10 de marzo de 2024];3(1):37-51. Disponible en: <https://www.sa-rj.net/index.php/sarj/article/view/37>
28. Beltrán Salazar OA. Humanized Care: A Challenge for Nursing. 2018;4:2.[https://web.archive.org/web/20180721130133id\\_/https://clinmedjournals.org/articles/ianhc/international-archives-of-nursing-and-health-care-ianhc-4-092.pdf](https://web.archive.org/web/20180721130133id_/https://clinmedjournals.org/articles/ianhc/international-archives-of-nursing-and-health-care-ianhc-4-092.pdf)
29. Manterola, C., Quiroz G. (2018) Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica, *Revista Médica Clínica Las Condes*, Volume 30, Issue 1,2019,p 36-4. Obtenido el día 17 de Marzo de 2024 de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
30. Goodrich GW, Lazenby JM. Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nurs Open*. 1 de marzo de 2023;10(3):1258-69.<https://doi.org/10.1002/nop2.1437>
31. E. Rudolph J, Zhong Y, et al. Defining representativeness of study samples in medical and population health research. 2023; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10193086/pdf/bmjmed-2022-000399.pdf>
32. Collegue of medicene. Sample size determination: A practical guide for health

researchers.

2022;7.

en:<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/jgf2.600>

33. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. [Internet]. 2017 Mar [citado 17 Marzo 2024] ; 35( 1 ): 227-232. Disponible en: : [http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art\\_37\\_351.pdf](http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art_37_351.pdf)
34. González Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión”. Aquichan [Internet]. 12 de agosto de 2015 [citado 16 de abril de 2024];15(3). Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/4806>
35. Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml VA. More on improving service quality measurement. J Retail. 1 de marzo de 1993;69(1):140-7.

## ANEXOS

**Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Cuidado humanizado	Para Beltrán, el cuidado hacía un ser humano abarca diferentes valores, intenciones y responsabilidades acompañado del conocimiento científico en la cual el principal objetivo es establecer una buena relación entre paciente y enfermero para conseguir su bienestar físico y mental.	Para evaluar el cuidado humanizado de enfermería en adultos respecto a la atención del autor González, con una escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Siempre, (5) Casi siempre en el cual se consideró lo siguiente: Nivel de cuidado humanizado bajo = 32 a 75 puntos. Nivel del cuidado humanizado medio= 76 a 117 puntos. Nivel del cuidado humanizado alto = 118 a 160 puntos.	Características de enfermería	Amabilidad Respeto Generan confianza  Explica los cuidados usando un tono de voz pausado Demuestran respeto por sus creencias	Ordinal
			Inicio a la comunicación enfermero- paciente	Brindan tiempo Facilitan el diálogo Explican los procedimientos Dan respuestas seguras Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos. Indicaciones oportunas Brindan información oportuna	
			Habilidad para la atención	Interés Tiempo en la atención Se comunica llamando por su nombre Expresa emociones -Se preocupan por su salud	
Satisfacción del paciente.	Para Goodrich, es la magnitud que el cuidado cumple con las necesidades del paciente, la satisfacción simboliza la experiencia propia derivada del	Para disponer el nivel de Satisfacción de los pacientes adultos, Se usará un cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL de	Fiabilidad	Explica procedimientos Administra medicamentos Oportunamente Responde al llamado Amabilidad Contacto físico Entabla una conversación	Ordinal

	desempeño o infracción de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.	<p>los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry. Se tuvo en cuenta los siguientes valores con una escala de Likert 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. :</p> <p>- Nivel de satisfacción Bajo: 22 a 51 puntos.</p> <p>Nivel de satisfacción Medio: 52 a 81 puntos.</p> <p>Nivel de satisfacción alto: 82 a 110 puntos.</p>	Capacidad de respuesta	<p>Celeridad de la atención</p> <p>Tiempo de espera para la atención.</p> <p>Resolución de problemas</p>	
			Seguridad	<p>Respeto a la privacidad</p> <p>Minuciosidad en el examen médico.</p> <p>Tiempo adecuado en el servicio.</p> <p>Confianza transmitida por el personal de enfermería.</p>	
			Empatía	<p>Trato del personal de salud</p> <p>Interés en solucionar su problema.</p> <p>Claridad en la información</p>	
			Aspectos tangibles	<p>Señalización</p> <p>Presentación del personal</p> <p>Disponibilidad de equipos y materiales.</p> <p>Limpieza y comodidad</p>	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre el Cuidado humanizado

La finalidad es determinar la relación del "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención".

El presente cuestionario es de manera incógnita y reservado, para ello, le solicito a Ud. manifestar con sinceridad los enunciados mostrados a continuación.

Instrucciones. A continuación, analice detenidamente las próximas interrogantes y después marque con un aspa (X) la opción que crea conveniente. Por favor completar todas las preguntas y no dejar ninguna pregunta en blanco. Solo van dirigidos al cuidado brindado por el profesional de enfermería.

**Puntuación: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Siempre, (5) Casi siempre**

	<u>Preguntas</u>	N u n c a	C a s i n u n c a	A v e c e s	S i e m p r e	C a s i S i e m p r e
<b>Características de enfermería</b>						
1	¿Usted siente que lo tratan con respeto?					
2	¿Usted es tratado con amabilidad?					
3	¿Usted percibe que el personal de salud le brinda comodidad durante su estadía en el hospital?					
4	¿Usted visualiza que el personal de salud lo mira a los ojos cuando le hablan?					
5	¿Usted recibe información adecuada respecto a sus dudas?					
6	¿Usted siente que es atendido correctamente?					
7	¿Usted se siente seguro con la atención brindada?					
<b>Inicio a la comunicación enfermera – paciente</b>						
8	¿El personal de salud se expresa de forma asertiva?					

9	¿Usted cree que le facilitan el diálogo?					
10	¿A usted le explican previamente los procedimientos que se le van a realizar?					
11	¿Usted recibe información con claridad y seguridad?					
12	¿Usted sabe cuál es el nombre y el cargo del personal de salud que lo atiende?					
13	¿A usted le dedican el tiempo requerido para la atención que necesita?					
14	¿Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud?					
15	¿Usted siente que le hablan en un tono adecuado?					
<b>Habilidad para la atención</b>						
16	¿Usted es llamado por su nombre?					
17	¿Usted siente que respetan sus creencias y valores?					
18	¿Usted recibe atención respecto a sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)?					
19	¿Usted cree que les proporcionan información suficiente y oportuna a sus familiares?					
20	¿Usted se encuentra a gusto con el personal de enfermería?					
21	¿Usted siente que le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento?					
22	¿Cree usted que responden a su llamado?					
23	¿Usted siente que identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual?					
24	¿Usted se ha dado cuenta si lo escuchan atentamente?					
25	¿Usted percibe que se preocupan por su estado de ánimo?					
26	¿Usted siente que le brindan comodidad y confort?					
27	¿El personal de enfermería le ayuda a manejar el dolor físico?					

28	¿Usted cree que le muestran responsabilidad en su atención?					
29	¿Usted siente que el personal toma en cuenta sus decisiones?					
30	¿Le indican que cuando requiere algo, usted les puede llamar?					
31	¿Usted siente que respetan su intimidad?					
32	¿Le administran a tiempo los medicamentos indicados por el médico?					

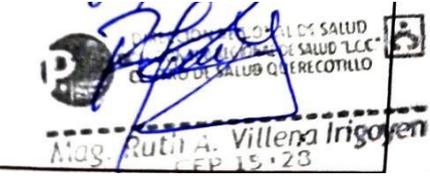
## Cuestionario de Satisfacción del usuario SERVQUAL

<p>Questionario para evaluar la satisfacción de atención percibida por los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención.</p>
<p>Estimado paciente este cuestionario tiene como propósito conocer la satisfacción de la atención percibida por usted en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención, a fin de ayudar mejorar la gestión de los servicios de la salud en nuestro distrito, con propuestas de mejorar la percepción de satisfacción en la atención. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Agradecemos su participación.</p>
<p><b>INSTRUCCIONES:</b> Llene los espacios en blanco y marque con un aspa(X) la alternativa que crea conveniente. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: <b>1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.</b></p>

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿El enfermero (a) le orientó y explicó de forma clara y adecuada sobre las actividades que realiza?					
2	¿El enfermero (a) administró medicamentos en el horario programado?					
3	¿El enfermero (a) es confiable?					
4	¿El enfermero (a) se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted tuvo facilidad en la obtención de atención en el servicio de emergencia?					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que las gestiones para en emergencias fueron rápidos?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio de emergencia fue corto?					
8	¿Cuándo usted presentó alguna dificultad se resolvió inmediatamente?					
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
9	¿Considera que se respetó su privacidad durante algún procedimiento?					
10	¿El enfermero (a) mostró seguridad al momento que lo atendió?					
11	¿El enfermero (a) del servicio de emergencia le brinda el tiempo suficiente para realizar sus actividades?					
12	¿El enfermero (a) que le atendió le otorgó confianza?					
N°	EMPATÍA	1	2	3	4	5

13.	¿El enfermero (a) le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
14.	¿El enfermero (a) que le atendió demostró interés en solucionar su problema de salud?					
15.	¿El enfermero (a) es amistoso y agradable con sus familiares y allegados?					
16.	¿El enfermero (a) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su salud?					
<b>N°</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿El material audiovisual como los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
18	¿El enfermero (a) estuvo correctamente uniformado?					
19	¿El enfermero (a) en la atención diaria tuvo disponible de tensiómetro, pulsioxímetro, estetoscopio y otros equipos?					
20	¿El servicio de emergencia y los demás ambientes se encontraron limpios?					
21	¿Las instalaciones del servicio de emergencia son agradables y modernas?					
22.	¿El personal de enfermería hace uso de equipo de protección personal?					

### Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Nombre del instrumento	Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería PCHE 3ª versión
Objetivo del instrumento	Determinar el cuidado humanizado de enfermería de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención
Nombres y apellidos del experto	Mg. Ruth Angélica Villena Irigoyen
Documento de identidad	16436793
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión del cuidado de enfermería. Segunda especialidad en enfermería en salud familiar y comunitaria.
Nacionalidad	Peruana
Institución	C.S Querecotillo/Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asistencial y docencia.
Número telefónico	948042810
Firma	
Fecha	10/04/2024

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL.
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención
Nombres y apellidos del experto	Mg. Ruth Angelica Villena Irigoyen
Documento de identidad	16436793
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión del cuidado de enfermería. Segunda especialidad en enfermería en salud familiar y comunitaria.
Nacionalidad	Peruana
Institución	C.S Querecotillo/Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asistencial y docencia.
Número telefónico	948042810
Firma	
Fecha	10/04/2024

Nombre del instrumento	Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería PCHE 3ª versión
Objetivo del instrumento	Determinar el cuidado humanizado de enfermería de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Gladys del Pilar Vilchez Guerrero
Documento de identidad	40033260
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Maestra en ciencias con mención en gerencia de servicios de salud. Segunda especialidad enfermería en cuidados críticos y emergencia.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Cayetano Heredia y Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Enfermera en emergencia, UCI y docencia.
Número telefónico	968956194
Firma	 Mg. Gladys Vilchez Guerrero ENFERMERA CEP N° 39648 - REE N° 6095
Fecha	10/04/2024

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Gladys del Pilar Vilchez Guerrero
Documento de identidad	40033260
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Maestra en ciencias con mención en gerencia de servicios de salud. Segunda especialidad enfermería en cuidados críticos y emergencia.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Cayetano Heredia y Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Enfermera en emergencia, UCI y docencia.
Número telefónico	968956194
Firma	 Mg. Gladys Vilchez Guerrero ENFERMERA CEP N° 39648 - REE N° 6095
Fecha	10/04/2024

Nombre del instrumento	Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería PCHE 3ª versión
Objetivo del instrumento	Determinar el cuidado humanizado de enfermería de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Zayra Marivel More Davis
Documento de identidad	43087979
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en salud pública con mención en Salud familiar y comunitaria
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital regional José Cayetano Heredia y Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asistencial y docencia.
Número telefónico	966814556
Firma	 
Fecha	11/04/2024

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL.
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención
Nombres y apellidos del experto	Mg. Zayra Marivel More Davis
Documento de identidad	43087979
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en salud pública con mención en Salud familiar y comunitaria
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital regional José Cayetano Heredia y Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asistencial y docencia.
Número telefónico	966814556
Firma	 
Fecha	11/04/2024

Nombre del instrumento	Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería PCHE 3ª versión
Objetivo del instrumento	Determinar el cuidado humanizado de enfermería de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Herla Yackeline Mendoza Cabrera
Documento de identidad	47016918
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de Salud Zorritos/ Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asistencial / Docencia
Número telefónico	987155073
Firma	 <hr/> Herla Yackeline Mendoza Cabrera Lic. en Enfermería CEP. 74468
Fecha	10/04/2024

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Herla Yackeline Mendoza Cabrera
Documento de identidad	47016918
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de Salud Zorritos/ Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asistencial / Docencia
Número telefónico	987155073
Firma	 <hr/> Herla Yackeline Mendoza Cabrera Lic. en Enfermería CEP. 74468
Fecha	10/04/2024

Nombre del instrumento	Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería PCHE 3ª versión
Objetivo del instrumento	Determinar el cuidado humanizado de enfermería de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
Nombres y apellidos del experto	Roxana Maribel Morán Olaya
Documento de identidad	40400569
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión del cuidado de enfermería
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de apoyo II-2 Sullana
Cargo	Enfermera asistencial
Número telefónico	988190199
Firma	
Fecha	20/04/2024

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL adaptado por Sempertegui.
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
Nombres y apellidos del experto	Roxana Maribel Morán Olaya
Documento de identidad	40400569
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión del cuidado de enfermería
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de apoyo II-2 Sullana
Cargo	Enfermera asistencial
Número telefónico	988190199
Firma	
Fecha	20/04/2024

#### **Anexo 4. Consentimiento informado**

Título de la investigación: Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención.

Investigador (a) (es): Mercedes Estefany Ordinola Valdivia, Graciela Sarango Cordova.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio enfermería, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital de apoyo II-2 Sullana.

En esta investigación se analizó el tercer objetivo de desarrollo sostenible, denominado salud y bienestar que se basó en los individuos sin importar su situación social y económica, por ello, el personal de salud debe otorgar un buen cuidado a los pacientes a través de estrategias teniendo en cuenta la ética profesional y de esta manera nuestra sociedad tenga un buen avance. Además, permitió proteger desde un enfoque en las diferentes fases de vida. Por ello, el respaldo sanitario universal, se debió implantar eficazmente, satisfaciendo la sobrecarga en el cuidado que se brinda a nivel hospitalario y fomentar la contribución la prestación de servicios para reducir las tasas de defunción por las diferentes patologías que aquejan la salud de los individuos a nivel mundial.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de emergencia de la institución de tercer nivel de Sullana. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Mercedes Estefany Ordinola Valdivia, Graciela Sarango Cordova; email: [mordinolava23@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mordinolava23@ucvvirtual.edu.pe); [gsarangoc@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gsarangoc@ucvvirtual.edu.pe) y asesora Carmen Mariela Pulache Herrera; email: [cpulache@ucv.edu.pe](mailto:cpulache@ucv.edu.pe).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

# Anexo 5. Reporte de similitud en software Turnitin.

 **Universidad César Vallejo**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en enfermería**

**AUTORAS:**  
Ordinola Valdivia, Mercedes Estefany (orcid.org/0000-0002-3005-0901)  
Sarango Cordova, Graciela (orcid.org/0000-0001-8572-0522)

**ASESORA:**  
Mg. Pulache Herrera, Carmen Mariela (orcid.org/0000-0002-5829-4422)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Línea de investigación Políticas y Gestión en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Línea de RSU Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**Resumen de coincidencias** ✕

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	5 % >
2	hdl.handle.net <small>Fuente de Internet</small>	4 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
4	vrip.unmnm.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
5	es.studenta.com <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
6	repositorio.udh.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
7	revistas.unjbg.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
8	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 % >
9	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 % >
10	repositorio.unu.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >
11	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 % >

## Anexo 6. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



DIRECCION REGIONAL DE SALUD – MINISTERIO DE SALUD PIURA  
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA.  
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN.  
“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA,  
Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO”



### NOTA INFORMATIVA N° 245- 2024-HAS.430020168.

**DRA. YEREMY ATOCHA RUIZ**  
**JEFE DEL DPTO. DE EMERGENCIA - UCI**  
**HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA**

**ASUNTO : SOLICITO FACILIDADES PARA APLICAR ENCUESTA**

**FECHA : SULLANA, 12 DE AGOSTO DEL 2024**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y asimismo informarle que la **DIRECCIÓN EJECUTIVA y COMITÉ DE INVESTIGACIÓN** le dio proveído favorable a las alumnas **SARANGO CORDOVA GRACIELA Y ORDINOLA VALDIVIA MERCEDES ESTEFANY** para la ejecución del proyecto de investigación titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES ADULTOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL SEGUNDO NIVEL DE ATENCION”** por lo cual, necesitará que se le brinde las facilidades para aplicar encuesta la cual será realizada en el mes de Agosto del presente año.

Agradeciendo la atención y apoyo que le brinde a lo solicitado, Es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL PIURA  
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA  
Dra. Ení Juana Elsy Arreseguí Alcantara  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION  
CEP 12390 DNI. 03674403



430020168  
JEAA/ymgc.

Av. Santa Rosa s/n- Sullana  
Teléfono (073)490142



DIRECCION REGIONAL DE SALUD – MINISTERIO DE SALUD PIURA  
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA.  
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN.  
“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA,  
Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO”



Sullana, 12 de Agosto del 2024

**OFICIO N.º 2258-2024/GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-430020161-430020168**

**SRTA.SARANGO CORDOVA GRACIELA  
SRTA.ORDINOLA VALDIVIA MERCEDES ESTEFANY  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**



**ASUNTO : PROVEIDO FAVORABLE DE EJECUCIÓN DE PROYECTO.**

**REF : OFICIO N°37-2024-UCV-VA-P12-F02/CCP**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicar que el Hospital por ser una entidad docente, se desarrollan estudios de Investigación y a la vez para comunicarle que el Proyecto cuyo título es “CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES ADULTOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL SEGUNDO NIVEL DE ATENCION” a ejecutarse en nuestra Institución, tiene Proveído Favorable.

Asimismo, informarle que, al culminar la ejecución del mismo, deberá dejar un ejemplar en físico y virtual del informe final, además un artículo del respectivo trabajo.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de especial consideración y estima personal.

Atentamente.

Ms. María Eugenia Gallardo Palacios  
DIRECTORA EJECUTIVA  
CNP 29749 RNE 22014

MEGP/JEAA/ymgc.

Av. Santa Rosa s/n- Sullana  
Teléfono (073)490142

## Anexo 7. Otras evidencias

### Validez y confiabilidad según estadístico

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Ordinola Valdivia, Mercedes Estefany Sarango Cordova, Graciela
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Enfermería
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario de Cuidado Humanizado
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	23/04/2024
1.7. MUESTRA APLICADA:	20 encuestas

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.909
------------------------------------	-------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

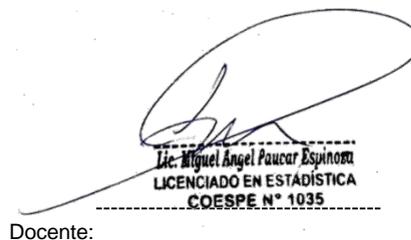
Se aceptaron los 32 ítems iniciales.

Estudiante: Ordinola Valdivia,  
Mercedes Estefany  
DNI 75918608



Estudiante: Graciela  
Sarango Cordova  
DNI: 75853871



  
Lic. Miguel Angel Pauca Espinosa  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 1035

Docente:

# INFORME DE CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS

## Informe técnico de calibración de instrumentos de recojo de datos

Maestranter:

Ordinola Valdivia, Mercedes Estefany  
Sarango Cordova, Graciela

Especialista:

Apellido y Nombre: Paucar Espinoza Miguel Angel  
Grado académico: Licenciado  
Especialidad: Estadística Colegiatura: COESPE 1035

Después de haber presenciado el desarrollo de la aplicación del instrumento: Cuestionario de Cuidado Humanizado, del trabajo de investigación: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención". Los resultados de la calibración del instrumento se muestran líneas abajo.

- El maestrante aplicó una prueba piloto a: 20 personas en donde se observó, los resultados siguientes:

### Calibración

MUESTRA	N de elementos
20	N°32

LO ESPERADO	%	RESULTADO
BUENO	70 a 100	90.9
REGULAR	30 a 69	
BAJO	0 a 29	

En conclusión, la aplicación **Instrumento tiene un resultado de: Muy buena confiabilidad, se puede utilizar el instrumento.**



Lic. Miguel Angel Paucar Espinoza  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 1035

Firma

DNI: 45568566

## DATOS INFORMATIVOS

3.1. ESTUDIANTE :	Ordinola Valdivia, Mercedes Estefany Sarango Cordova, Graciela
3.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención.
3.3. ESCUELA PROFESIONA:	Enfermería
3.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario de Satisfacción del usuario SERVQUAL
3.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( X )
3.6. FECHA DE APLICACIÓN:	23/04/24
3.7. MUESTRA APLICADA:	20 encuestas

### I. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.862
------------------------------------	-------

### II. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

Se aceptaron los 22 ítems iniciales.

Estudiante: Ordinola Valdivia,  
Mercedes Estefany  
DNI: 75918608

Estudiante: Sarango  
Cordova, Graciela  
DNI: 75853871

Lic. Miguel Angel Paucar Espinosa  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 1035

Docente:

# INFORME DE CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS

## Informe técnico de calibración de instrumentos de recojo de datos

Maestrante:

Ordinola Valdivia, Mercedes Estefany  
Sarango Cordova, Graciela

Especialista:

Apellido y Nombre: Paucar Espinoza Miguel  
Grado académico: Licenciado  
Especialidad: Estadística  
Colegiatura: COESPE  
1035

Después de haber presenciado el desarrollo de la aplicación del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL del trabajo de investigación: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención". Los resultados de la calibración del instrumento se muestran líneas abajo.

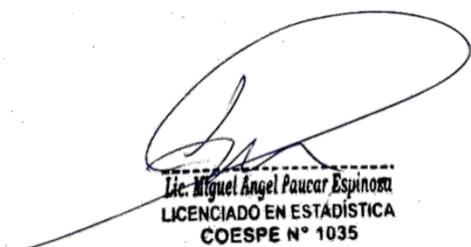
El maestrante aplicó una prueba piloto a: 20 personas en donde se observó, los resultados siguientes:

### Calibración

MUESTRA	N de elementos
20	N°22

LO ESPERADO	%	RESULTADO
BUENO	70 a 100	86.2
REGULAR	30 a 69	
BAJO	0 a 29	

En conclusión, la aplicación **Instrumento tiene un resultado de: Buena confiabilidad. se puede utilizar el instrumento.**



Lic. Miguel Angel Paucar Espinoza  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 1035

Firma  
DNI: 45568566

## Cuidado Humanizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel de cuidado humanizado bajo	76	20%	20%	20%
	Nivel de cuidado humanizado medio	297	77%	77%	97%
	Nivel de cuidado humanizado alto	11	3%	3%	100%
	Total	384	100%	100%	

## Nivel de satisfacción de los pacientes adultos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel de satisfacción Bajo	58	15%	15%	15%
	Nivel de satisfacción medio	322	84%	84%	99%
	Nivel de satisfacción alto	4	1%	1%	100%
	Total	384	100%	100%	

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cuidado Humanizado	,105	384	,080	,968	384	,080
Satisfacción de los pacientes	,063	384	,080	,990	384	,058

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Plantear la hipótesis de normalidad:**

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

**Nivel de significancia:**

Nivel de confianza 95%.

a 0.05 (margen de error) (5%).

**Prueba de normalidad:**

Si  $n > 50$  es mayor se aplica Kolmogorov - Smirnov.

Si  $n \leq 50$  es menor se aplica Shapiro - Wilk.

**Criterios de decisión:**

Si P-valor  $< 0.05$  rechazamos la H0 y aceptamos la H1.

Si P-valor  $> 0.05$  aceptamos la H0 y rechazamos la H1.

**Conclusión:**

Como  $P = 0.080 > 0.05$  se rechazó la H1 y se aceptó la H0, es decir, los datos tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó las pruebas paramétricas para la contrastación de hipótesis, siendo seleccionada la prueba estadística de Pearson.

SATISFSCCIÓN ALTO-MEDIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17
1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5
3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4
4	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	4	1	3	1	2	2
5	5	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4
7	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2
8	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
9	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
10	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1
11	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
12	1	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4
13	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2
14	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	5	4	4	4	3	4
15	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	4	2	2
16	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2
17	1	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2	4	2	2	2	2	3
18	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	3
19	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
20	4	4	4	5	4	4	5	3	4	2	2	1	1	1	1	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

CUIDADO HUMANIZADO00000.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	1	3	3	2	3	3	2
2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4
5	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	4	4	2
6	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3
7	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
8	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1
9	3	3	2	2	5	4	4	4	3	4	3	3	2	4	5	3	3
10	1	2	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3
11	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
12	5	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3
13	2	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1
14	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4
15	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	4	2	2
16	2	2	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
17	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
18	5	5	5	3	3	3	4	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4
19	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	1	3	3	2	3	3	3
20	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

## Aplicación de encuestas





## Cuestionario sobre el Cuidado humanizado

La finalidad es determinar la relación del "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención".

El presente cuestionario es de manera incógnito y reservado, para ello, le solicito a Ud. manifestar con sinceridad a los enunciados mostrados a continuación.

Instrucciones. A continuación, analice detenidamente las próximas interrogantes y después marque con un aspa (X) la opción que crea conveniente. Por favor completar todas las preguntas y no dejar ninguna pregunta en blanco. Solo van dirigidos al cuidado brindado por el profesional de enfermería.

**Puntuación: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Siempre, (5) Casi siempre**

	<u>Preguntas</u>	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre
<b>Características de enfermería</b>						
1	¿Usted siente que lo tratan con respeto?		X			
2	¿Usted es tratado con amabilidad?			X		
3	¿Usted percibe que el personal de salud le brinda comodidad durante su estadía en el hospital?		X			
4	¿Usted visualiza que el personal de salud lo mira a los ojos cuando le hablan?		X			
5	¿Usted recibe información adecuada respecto a sus dudas?			X		
6	¿Usted siente que es atendido correctamente?			X		
7	¿Usted se siente seguro con la atención brindada?			X		
<b>Inicio a la comunicación enfermera – paciente</b>						
8	¿El personal de salud se expresa de forma asertiva?		X			
9	¿Usted cree que le facilitan el diálogo?		X			
10	¿A usted le explican previamente los procedimientos que se le van a realizar?		X			
11	¿Usted recibe información con claridad y seguridad?			X		
12	¿Usted sabe cuál es el nombre y el cargo del personal de salud que lo atiende?			X		

13	¿A usted le dedican el tiempo requerido para la atención que necesita?		X			
14	¿Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud?		X			
15	¿Usted siente que le hablan en un tono adecuado?			X		
<b>Habilidad para la atención</b>						
16	¿Usted es llamado por su nombre?			X		
17	¿Usted siente que respetan sus creencias y valores?			X		
18	¿Usted recibe atención respecto a sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)?			X		
19	¿Usted cree que les proporcionan información suficiente y oportuna a sus familiares?			X		
20	¿Usted se encuentra a gusto con el personal de enfermería?		X			
21	¿Usted siente que le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento?		X			
22	¿Cree usted que responden a su llamado?			X		
23	¿Usted siente que identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual?			X		
24	¿Usted se ha dado cuenta si lo escuchan atentamente?			X		
25	¿Usted percibe que se preocupan por su estado de ánimo?		X			
26	¿Usted siente que le brindan comodidad y confort?		X			
27	¿El personal de enfermería le ayuda a manejar el dolor físico?		X			
28	¿Usted cree que le muestran responsabilidad en su atención?			X		
29	¿Usted siente que el personal toma en cuenta sus decisiones?			X		
30	¿Le indican que cuando requiere algo, usted les puede llamar?			X		
31	¿Usted siente que respetan su intimidad?			X		
32	¿Le administran a tiempo los medicamentos indicados por el médico?			X		

## Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL

Cuestionario para evaluar la satisfacción de atención percibida por los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención.

Estimado paciente este cuestionario tiene como propósito conocer la satisfacción de la atención percibida por usted en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención, a fin de ayudar mejorar la gestión de los servicios de la salud en nuestro distrito, con propuestas de mejorar la percepción de satisfacción en la atención.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Agradecemos su participación.

**INSTRUCCIONES:** Llene los espacios en blanco y marque con un aspa(X) la alternativa que crea conveniente. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1.	¿El enfermero (a) le orientó y explicó de forma clara y adecuada sobre las actividades que realiza?		X			
2.	¿El enfermero (a) administró medicamentos en el horario programado?			X		
3.	¿El enfermero (a) es confiable?			X		
4.	¿El enfermero (a) se encontró disponible para su atención?			X		
5.	¿Usted tuvo facilidad en la obtención de atención en el servicio de emergencia?			X		
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6.	¿Considera usted que las gestiones para en emergencias fueron rápidos?		X			
7.	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio de emergencia fue corto?		X			
8.	¿Cuándo usted presentó alguna dificultad se resolvió inmediatamente?			X		
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
9.	¿Considera que se respetó su privacidad durante algún procedimiento?			X		
10.	¿El enfermero (a) mostró seguridad al momento que lo atendió?			X		
11.	¿El enfermero (a) del servicio de emergencia le brinda el tiempo suficiente para realizar sus actividades?			X		
12.	¿El enfermero (a) que le atendió le otorgó confianza?			X		
N°	EMPATIA	1	2	3	4	5

13.	¿El enfermero (a) le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		X			
14.	¿El enfermero (a) que le atendió demostró interés en solucionar su problema de salud?		X			
15.	¿El enfermero (a) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados?			X		
16.	¿El enfermero (a) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su salud?			X		
<b>N°</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17.	¿El material audiovisual como Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?		X			
18.	¿El enfermero (a) estuvo correctamente uniformado?		X			
19.	¿ El enfermero (a) en la atención diaria tuvo disponible de tensiómetro, pulsioxímetro, estetoscopio y otros equipos?		X			
20	¿El servicio de emergencia y los demás ambientes se encontraron limpios?			X		
21.	¿Las instalaciones del servicio de emergencia son agradables y modernas?			X		
22.	¿El personal de enfermería hace uso de equipo de protección personal?			X		

## Questionario sobre el Cuidado humanizado

La finalidad es determinar la relación del "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención".

El presente cuestionario es de manera incógnito y reservado, para ello, le solicito a Ud. manifestar con sinceridad a los enunciados mostrados a continuación.

Instrucciones. A continuación, analice detenidamente las próximas interrogantes y después marque con un aspa (X) la opción que crea conveniente. Por favor completar todas las preguntas y no dejar ninguna pregunta en blanco. Solo van dirigidos al cuidado brindado por el profesional de enfermería.

**Puntuación: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Siempre, (5) Casi siempre**

	<u>Preguntas</u>	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre
<b>Características de enfermería</b>						
1	¿Usted siente que lo tratan con respeto?				X	
2	¿Usted es tratado con amabilidad?				X	
3	¿Usted percibe que el personal de salud le brinda comodidad durante su estadía en el hospital?				X	
4	¿Usted visualiza que el personal de salud lo mira a los ojos cuando le hablan?					X
5	¿Usted recibe información adecuada respecto a sus dudas?					X
6	¿Usted siente que es atendido correctamente?					X
7	¿Usted se siente seguro con la atención brindada?				X	
<b>Inicio a la comunicación enfermera – paciente</b>						
8	¿El personal de salud se expresa de forma asertiva?					X
9	¿Usted cree que le facilitan el diálogo?					X
10	¿A usted le explican previamente los procedimientos que se le van a realizar?					X
11	¿Usted recibe información con claridad y seguridad?				X	
12	¿Usted sabe cuál es el nombre y el cargo del personal de salud que lo atiende?				X	

13	¿A usted le dedican el tiempo requerido para la atención que necesita?						X
14	¿Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud?					X	
15	¿Usted siente que le hablan en un tono adecuado?						X
<b>Habilidad para la atención</b>							
16	¿Usted es llamado por su nombre?						X
17	¿Usted siente que respetan sus creencias y valores?					X	
18	¿Usted recibe atención respecto a sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)?					X	
19	¿Usted cree que les proporcionan información suficiente y oportuna a sus familiares?						X
20	¿Usted se encuentra a gusto con el personal de enfermería?					X	
21	¿Usted siente que le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento?					X	
22	¿Cree usted que responden a su llamado?						X
23	¿Usted siente que identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual?					X	
24	¿Usted se ha dado cuenta si lo escuchan atentamente?					X	
25	¿Usted percibe que se preocupan por su estado de ánimo?						
26	¿Usted siente que le brindan comodidad y confort?						
27	¿El personal de enfermería le ayuda a manejar el dolor físico?						X
28	¿Usted cree que le muestran responsabilidad en su atención?					X	
29	¿Usted siente que el personal toma en cuenta sus decisiones?						X
30	¿Le indican que cuando requiere algo, usted les puede llamar?						X
31	¿Usted siente que respetan su intimidad?					X	
32	¿Le administran a tiempo los medicamentos indicados por el médico?					X	

## Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL

Cuestionario para evaluar la satisfacción de atención percibida por los pacientes adultos en el servicio de emergencia del segundo nivel de atención.

Estimado paciente este cuestionario tiene como propósito conocer la satisfacción de la atención percibida por usted en el servicio de emergencia en el segundo nivel de atención, a fin de ayudar mejorar la gestión de los servicios de la salud en nuestro distrito, con propuestas de mejorar la percepción de satisfacción en la atención.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Agradecemos su participación.

**INSTRUCCIONES:** Llene los espacios en blanco y marque con un aspa(X) la alternativa que crea conveniente. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1.	¿El enfermero (a) le orientó y explicó de forma clara y adecuada sobre las actividades que realiza?				X	
2.	¿El enfermero (a) administró medicamentos en el horario programado?				X	
3.	¿El enfermero (a) es confiable?				X	
4.	¿El enfermero (a) se encontró disponible para su atención?				X	
5.	¿Usted tuvo facilidad en la obtención de atención en el servicio de emergencia?				X	
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6.	¿Considera usted que las gestiones para en emergencias fueron rápidos?				X	
7.	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio de emergencia fue corto?					X
8.	¿Cuándo usted presentó alguna dificultad se resolvió inmediatamente?					X
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
9.	¿Considera que se respetó su privacidad durante algún procedimiento?				X	
10.	¿El enfermero (a) mostró seguridad al momento que lo atendió?					X
11.	¿El enfermero (a) del servicio de emergencia le brinda el tiempo suficiente para realizar sus actividades?					X
12.	¿El enfermero (a) que le atendió le otorgó confianza?				X	
N°	EMPATIA	1	2	3	4	5

13.	¿El enfermero (a) le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					X
14.	¿El enfermero (a) que le atendió demostró interés en solucionar su problema de salud?					X
15.	¿El enfermero (a) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados?				X	
16.	¿El enfermero (a) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su salud?					X
N°	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17.	¿El material audiovisual como Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?				X	
18.	¿El enfermero (a) estuvo correctamente uniformado?				X	
19.	¿ El enfermero (a) en la atención diaria tuvo disponible de tensiómetro, pulsioxímetro, estetoscopio y otros equipos?					X
20.	¿El servicio de emergencia y los demás ambientes se encontraron limpios?				X	
21.	¿Las instalaciones del servicio de emergencia son agradables y modernas?				X	
22.	¿El personal de enfermería hace uso de equipo de protección personal?					X