



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTOR:

Br. Casio Rafael, Eduardo (ORCID: 0000-0002-3894-9946)

ASESORA:

Mgtr. Rodríguez Rojas, Blanca Lucia (ORCID: 0000-0003-2580-6054)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por darme la salud y ser guía para superar todos los obstáculos y culminar la realización del proyecto.

A mis padres por ser los aliados en cada instante con su apoyo incondicional y por ser el ejemplo impulsador a seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios Espíritu Santo, quien con su manto cuida mi salud para la culminación del proyecto trazado.

A mi papá, mamá y hermanos por estar en cada instante presentes en los obstáculos y sus apoyos tanto económico como emocional.

A mi asesora Mgtr: RODRIGUEZ ROJAS BLANCA LUCIA, por su apoyo incondicional

A LOS PACIENTES: del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, por permitir recoger la información requerida para la presente investigación.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) CASIO RAFAEL EDUARDO

cuyo título es:

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (numero) dieciséis (letras).

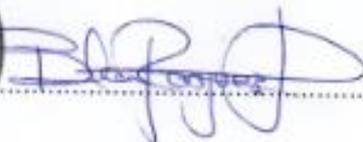
Lima, 07 de junio del 2019



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Eduardo Casio Rafael, con DNI 46650655 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerados en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad cesar vallejo, facultad de ciencias médicas de la escuela profesional de enfermería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veras y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde antes cualquier falsedad ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad cesar vallejo.

Lima 7 junio del 2019



Casio Rafael Eduardo

ÍNDICE	
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3 Población y muestra (criterio de inclusion e exclusion)	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5 Procedimeinto	15
2.6 Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV DISCUSIÓN	20
V CONCLUSIONES	24
VI RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS N°1. Matriz de operacionalización de variables y consistencia	31
ANEXO N°2. Registros de ingresos de pacientes al servicio de emergencia.	35
ANEXO N°3.Consentimiento informado e Instrumento percepción de comportamiento del cuidado humanizado de enfermería (PCHE3ª versión)	37
ANEXO N°4. Autorización del uso del instrumento.	40
ANEXO N°5. Aplicación de prueba piloto	43
ANEXO N° 6. Autorización de la aplicación del estudio.	44
ANEXO N° 7. Datos estadísticos de SPSS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rango de las dimensiones “percepción de comportamiento de cuidado humanizado de enfermería” (PCHE 3^a versión) 14

Tabla 2. Distribución de las características socio demográficas de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019 17

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1: Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019. 18
- Figura 2. Percepciones de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión cualidades del hacer de enfermería. 18
- Figura 3: Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión apertura a la comunicación enfermero-paciente. 19
- Figura 4: Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la dimensión disposición para la atención. 19

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

El diseño del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, corte transversal y no experimental. La muestra estuvo constituida por 102 pacientes. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta e instrumento como cuestionario percepción de comportamiento del cuidado humanizado de enfermería PCHE 3^{ra} versión adaptado por Gonzales O, del 2014 medido a través de un cuestionario en escala de Likert, para la descripción de variables continuas se utilizaron las frecuencias y porcentajes.

Los resultados demostraron que el 56% (57) pacientes entrevistados, percibieron sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería de forma medianamente favorable, el 42% (43) lo perciben favorable y solo el 2%(2) desfavorable. En relación a la dimensión cualidades del hacer de enfermería el 62% (63) de forma favorable, el 36%(37) lo perciben medianamente favorable y solo el 2%(2) fue desfavorable. En relación a la dimensión apertura comunicación enfermero – paciente, el 50% (51) tuvo un resultado favorable, el 47% (48) lo perciben medianamente favorable y solo el 3% (3) desfavorable, en la dimensión disposición para la atención el 56% (57) de forma medianamente favorable, el 41%(42) lo perciben favorable y solo el 3%(3) desfavorable. En conclusión, La percepción de la mayoría de los pacientes encuestados sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería obtuvo un resultado de medianamente favorable.

Palabras clave: percepción, cuidado humanizado, profesional de enfermería.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the perception of patients about the humanized care of the nursing professional of the emergency service of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital, 2019.

The study design was quantitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental. The sample was constituted by 102 patients. The technique used for the collection of information was the survey and instrument as a questionnaire perception of the behavior of humanized care in PCHE 3rd version adapted by Gonzales O, of 2014 measured through a Likert scale, for the description of continuous variables the frequencies and percentages.

The results showed that 56% (57) of the patients interviewed perceived the humanized care of the nursing professional in a moderately favorable way, 42% (43) perceive it as favorable and only 2% (2) as unfavorable. In relation to the dimension qualities of making nursing 62% (63) favorably, 36% (37) perceive it as moderately favorable and only 2% (2) was unfavorable. In relation to the nurse-patient communication openness dimension, 50% (51) had a favorable result, 47% (48) perceive it as moderately favorable and only 3% (3) unfavorable, in the disposition dimension for attention 56% (57) moderately favorable, 41% (42) perceive it favorable and only 3% (3) unfavorable. In conclusion, the perception of most of the patients surveyed about the humanized care of the nursing professional obtained a fairly favorable result.

Key words: perception, humanized care, nursing professional.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02

Versión : 09

Fecha : 23-03-2018

Página : 1 de 1

Yo, Blanca Lucia Rodriguez Rojas.....docente de la Facultad Ciencias Médicas y Escuela Profesional...de Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Norte (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal, Salaverry, 2019.....

del (la) estudiante Eduardo Casio Rafael..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha: Los Ouros 09 de mayo del 2019

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI 02970623

Mgtr. Blanca Lucia Rodriguez Rojas

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------