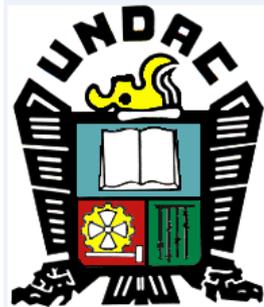


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario  
atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca  
Soto de Tarma - 2019.**

**Para optar título profesional de:**

**Licenciado en Enfermería**

**AUTOR: Bach. Jhonn Aníbal Smith BLANCO GAMERO**

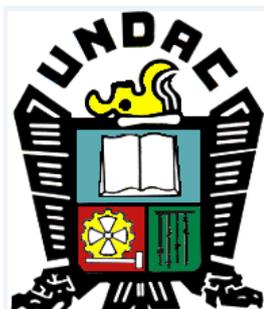
**ASESOR: Mg. Encarnación SIUCE BONIFACIO**

**Cerro de Pasco - Perú - 2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del Usuario  
Atendido en el Servicio de Emergencias del Hospital Félix  
Mayorca Soto de Tarma -2019.**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado

---

Dra. Marlene Daysi GORA ATENCIO  
**PRESIDENTA**

---

Lic. Johnny Gilberto RIVERA LEÓN  
**MIEMBRO**

---

Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis con todo mi corazón y orgullo a mis padres, pues sin la ayuda de ellos no lo habría logrado. Me formaron de la mejor manera y me motivaron para alcanzar mis anhelos.

Gracias a mis padres.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. El objetivo general que guió la investigación fue: Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. El tipo de investigación fue descriptivo, diseño correlacional, de corte transversal, con el objetivo de relacionar el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario en usuarios atendidos en el servicio de emergencias. Para este estudio se trabajó con la poblacional muestral de 50 pacientes y como técnica el muestreo no probabilístico intencional y, la recolección de datos fue a través de un cuestionario de cuidado humanizado y el cuestionario de satisfacción del usuario. Los resultados evidencian que del total de usuarios atendidos en el servicio de emergencia el 50%, a veces reciben cuidado humanizado, seguido de 32% de siempre, y finalmente 18% nunca. En relación a la variable satisfacción del cuidado, el 62%, refieren satisfacción media, seguido de 22% satisfecho y 16% insatisfecho. Se contrastó la hipótesis que existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. (P 0.000).

Palabras claves: Cuidado humanizado, satisfacción del usuario, emergencias.

## ABSTRACT

This research work deals with the humanized nursing care and the satisfaction of the user attended in the emergency service of the Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. The general objective that guided the research was: To determine the relationship between humanized nursing care and the satisfaction of the user attended in the emergency service of the Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. The type of research was descriptive, correlational design, cross-sectional, with the objective of relating humanized care and user satisfaction in users treated in the emergency service. For this study, we worked with the sample population of 50 patients and as a technique the intentional non-probabilistic sampling, and the data collection was through a humanized care questionnaire and the user satisfaction questionnaire. The results show that of the total of users attended in the emergency service, 50% sometimes receive humanized care, followed by 32% always, and finally 18% never. In relation to the care satisfaction variable, 62% report average satisfaction, followed by 22% satisfied and 16% dissatisfied. The hypothesis that there is a statistically significant relationship between humanized nursing care and satisfaction of the user attended in the emergency service of the Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019 was contrasted (P 0.000).

Key words: Humanized care, user satisfaction, emergencies.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el cuidado humanizado, en las instituciones de salud, son una necesidad apremiante, constituyéndose como derecho de los usuarios; en este sentido, las políticas de salud están encaminadas a generar la normatividad que garantice el buen trato al usuario. La persona cuando padece de daños en su estado de salud, necesitara de ayuda y, sobre todo de cuidados del profesional de la salud para alcanzar la adaptación, orientación sobre cómo afrontar los procesos de salud y los momentos de incertidumbre, por el hecho de no conocer la enfermedad y los proceso de atención a nivel de la instituciones de salud. El profesional de enfermería debe comprender la necesidad de participación del paciente y su familia en el proceso del cuidado. <sup>1</sup>

El cuidado humano es una guía que clarifica y encamina la práctica del profesional de enfermería, con el propósito de desarrollar una conciencia de cuidados, y el establecimiento de una interacción terapéutica solidad y sostenible; por tanto, el cuidado es el quehacer de la enfermera, que comprende valores humanos con el objeto de satisfacer todas las necesidades del paciente y por tanto elevar su calidad de vida.

Por todo lo mencionado el profesional de enfermería deberá en un primer momento valorar, identificar y sobre todo evaluar, los cuados humanizados que ofrece al paciente internado, basándose en la teoría de Jean Watson que comprende valores humanísticos, de esta manera, se fortalece el cuidado en los hospitales, se restablece el arte del cuidado- sanando y el cimiento del quehacer de enfermería. <sup>2</sup>

Por todo lo mencionado y las razones descritas, motivaron la investigación y formulación de la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el cuidado

humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma- 2019?

Asimismo, se probó la hipótesis: Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

La tesis de investigación describe en el Capítulo I: El origen y definición del problema, objetivos, justificación, limitaciones Capítulo II, revisión de la literatura, marco teórico y definición operacional de términos. En el Capítulo III: El método de investigación, tipo método diseño, población y muestra de estudio, instrumentos y técnicas de recolección de datos, técnicas de análisis de datos, validación confiabilidad. Capítulo IV: Resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

## INDICE

|              |  |
|--------------|--|
| DEDICATORIA  |  |
| RESUMEN      |  |
| ABSTRACT     |  |
| INTRODUCCION |  |
| INDICE       |  |

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACION

|   |   |
|---|---|
| 1.1. Identificación y determinación del problema..... | 1 |
| 1.2.Delimitación de la investigación .....            | 3 |
| 1.3.Formulación del problema.....                     | 3 |
| 1.3.1.Problema principal .....                        | 3 |
| 1.3.2.Problemas específicos .....                     | 3 |
| 1.4.Formulación de objetivos .....                    | 4 |
| 1.4.1.Objetivo general .....                          | 4 |
| 1.4.2.Objetivos específicos .....                     | 4 |
| 1.5.Justificación de la investigación .....           | 5 |
| 1.6.Limitación de la investigación.....               | 6 |

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

|   |    |
|---|----|
| 2.1.Antecedentes del estudio .....      | 7  |
| 2.2.Bases teóricas científicas.....     | 10 |
| 2.3.Definición de términos básicos..... | 16 |
| 2.4.Formulación de hipótesis .....      | 17 |
| 2.4.1.Hipótesis general .....           | 17 |
| 2.4.2.Hipótesis específica.....         | 17 |
| 2.5.Identificación de variables.....    | 18 |

|   |    |
|---|----|
| 2.6.Definición operacional de variables e indicadores ..... | 19 |
|---|----|

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

|   |    |
|---|----|
| 3.1.Tipo de investigación .....   | 21 |
| 3.2.Métodos de investigación.....   | 21 |
| 3.3.Diseño de investigación .....   | 21 |
| 3.4.Población y muestra.....  | 22 |
| 3.5.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                       | 23 |
| 3.6.Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....                         | 24 |
| 3.7.Tratamiento estadístico .....   | 24 |
| 3.8.Selección validación y confiabilidad del instrumento de investigación ..... | 24 |
| 3.9.Orientación ética .....   | 26 |

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSION**

|  |    |
|--|----|
| 4.1.Descripción del trabajo de campo .....                     | 28 |
| 4.2.Presentación, análisis e interpretación de resultados..... | 28 |
| 4.3.Prueba de hipótesis .....                                  | 37 |
| 4.4.Discusión de resultados .....                              | 49 |

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXO

## **INDICE DE CUADROS**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Cuadro 1. Operacionalización de la variable cuidado humanizado .....</b>    | <b>19</b> |
| <b>Cuadro 2. Operacionalización de la variable satisfaccion del cuidado ..</b> | <b>19</b> |

## INDICE DE TABLAS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabla 1. Frecuencia de los indicadores personales de usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>Tabla 2. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019.....</b>  | <b>44</b> |
| <b>Tabla 3. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. ....</b>              | <b>46</b> |
| <b>Tabla 4. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión percepción en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. ....</b>               | <b>48</b> |
| <b>Tabla 5. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. ....</b>           | <b>50</b> |
| <b>Tabla 6. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. ....</b> | <b>52</b> |

## INDICE DE GRAFICOS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Gráfico 1. Frecuencia y porcentaje sobre cuidado humanizado .....</b>                       | <b>43</b> |
| <b>Gráfico 2. Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción del<br/>cuidado .....</b> | <b>45</b> |

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

El brindar el cuidado humano es una necesidad apremiante en el quehacer del profesional de enfermería, para esto existen normas emitidas por las instituciones de salud que velan por los derechos del paciente y garantizan la calidad de la atención; sin embargo por diversos factores se vulneran estos derechos.

El cuidado humanizado brindado en las instituciones de la salud por parte de los profesionales de la salud, deben garantizar un trato justo y digno, dentro de un marco de respeto a los derechos del paciente.

Existen una serie de factores que afectan el tipo de trato brindado al paciente, entre ellos se tiene, insuficientes recursos, sobre carga laboral, personal insuficiente, etc.

Un factor para que se de la deshumanización en los servicios de la salud, es la sobrecarga laboral y el personal insuficiente para poder brindar cuidados

cálidos y de calidad. También tenemos las condiciones en donde se trabaja, no permitiendo a la enfermera organizarse adecuadamente en su labor.

Se ha evidenciado que en las instalaciones de los hospitales el ingreso y proceso de atención al paciente es rutinario, el profesional no brinda tiempo ni la información suficiente al paciente que llega por primera vez. Ante estos hechos se visibiliza el fenómeno del hospital deshumanizado que en común a nivel mundial.

El ser humano requiere de ayuda cuando se daña su salud y necesita de cuidados profesionales de enfermería, orientación sobre el proceso y abordaje de su enfermedad y explicaciones que disiparan el desconocimiento y la incertidumbre.

Los profesionales de salud deben comprender que el paciente y la familia deben involucrarse en el proceso de recuperación de la salud y de todos los procesos de atención del hospital.

En la actualidad el paciente exige que se respeten sus derechos a un trato digno y respetuoso durante la atención a su salud, en donde pueda percibir que se siente valorado como ser humano.<sup>3</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha incentivado, como política, la formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de salud, garantizando el respeto al paciente, bajo el marco de trato humanizado a la persona enferma o sana. La OMS resalta que la humanización es un proceso de comunicación y apoyo mutuo a la persona orientada a la transformación y comprensión del espíritu y la vida.<sup>4</sup>

Por todo lo referido el cuidado humanizado se traduce en una filosofía de vida que lo aplica la enfermera, entendida como un acto ejecutado con un valor agregado tanto personal y profesional, orientado al autocuidado y restablecimiento de la vida, teniendo como base una relación terapéutica enfermera - paciente. En tal sentido el enfermero debe asumir este compromiso filosófico, moral y científico hacia la protección del trato digno a través de un cuidado humanizado en su quehacer diario.

Por esta razón la investigación estuvo dirigido a demostrar: ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019?

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La presente investigación se desarrolló en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto del distrito de Tarma, provincia de Tarma y departamento de Junín. Es un hospital de categoría II- 2.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema principal**

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019?

### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión expectativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019?

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión percepción atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019?

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión calidez humana atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019?

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión comunicación informativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma- 2019.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión expectativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019.

Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión percepción atendido en el

servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019.

Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión calidez humana atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019.

Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión comunicación informativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

La investigación es importante y se justifica porque el brindar cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería, es una necesidad apremiante en la actualidad, en donde se evidencia la deshumanización en la ejecución de las labores de su quehacer diario.

Los resultados de la presente investigación sirvieron de guía y apoyo a la práctica clínica del profesional de enfermería, se quiere cultivar una conciencia de cuidados basados en valores humanos para mejorar la calidad de vida de la persona, familia y comunidad.

Su justificación teórica se sustenta por la necesidad de generar nuevos conocimientos relacionado al trato digno y humano, el enfermero necesita gestionar sus cuidados a través de la aplicación del proceso de atención de enfermería (PAE), método que fortalecerá los cuidados en las instituciones de salud.

Esta investigación ayudo a comprender las complejidades e importancia del cuidado humano que brinda el enfermero en situaciones que la persona requiera recuperar su salud. Así mismo, contribuye y motiva a la realización de otras investigaciones de acuerdo a los resultados encontrados.

#### **1.6. Limitación de la investigación**

La presente investigación es viable y factible. Se contó con la autorización del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma para la ejecución de la investigación.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

**Zúñiga Quintana Rosita.** <sup>5</sup>Lima - Perú (2017), estudia el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Se formuló como objetivo determinar la relación del cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción en los pacientes hospitalizados. Como metodología, investigación básica, cuantitativa, de corte transversal, nivel descriptivo, diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes hospitalizados. Como técnica se aplicó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados se presentaron y analizaron con la base teórica de las variables de cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes hospitalizados. El Rho de Spearman fue usado para probar la hipótesis, en donde se tiene una correlación moderada ( $Rho=0,753$ ), y muy Significativa (0,00). Entonces se prueba la hipótesis que existe moderada relación significativa del cuidado humanizado brindado por el enfermero y la satisfacción de los pacientes.

**Miranda C. Paulina y col.** <sup>6</sup> Valdivia – Chile (2014). Estudian la percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre 2014. El objetivo formulado fue: Determinar la percepción que tiene los pacientes hospitalizados del cuidado humanizado que reciben de los profesionales de enfermería y los factores relacionados. Investigación cuantitativa, descriptiva, transversal, el instrumento usado el cuestionario de percepción de comportamiento de cuidados humanizados en enfermería (PCHE), que han sido adecuados a la realidad y, una encuesta sociodemográfica. La muestra lo conformo 171 pacientes. Se tiene como resultados que el 86% de los pacientes hospitalizados consideran que siempre reciben un trato humanizado, el 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado. Así mismo, se confirma que no existe relación significativa entre las variables socio demográficas y la percepción del cuidado humanizado. Los resultados encontrados permitirán fortalecer el desempeño, una retroalimentación positiva y sobre todo la motivación para cuidar. Se recomienda adecuar a la realidad el cuestionario de percepción de cuidado humanizado en enfermería y que no debe usarse la autoaplicación.

**Guerrero-Ramírez Rosa y otros.**<sup>7</sup> Lima- Perú (2015). Investigan el cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Su objetivo fue determinar el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería utilizando la Teoría de Jean Watson. En la metodología la población muestral lo conformo 46 profesionales de enfermería. En los resultados se evidencian que los enfermeros proporcionan un regular cuidado humanizado con 52% y el 26% es alto. En relación a las dimensiones tenemos: para autocuidado, regular con 57% y bajo con 24%; satisfacción de necesidades, regular con 59% y alto con

30%; aspectos éticos, 65% regular y 13% bajo, habilidades técnicas, 91% regular y 30% alto; relación de la enfermera con el paciente 65% regular y 20% alto y, finalmente los aspectos espirituales regular con 87% y 4% bajo.

Se concluye que el cuidado humano es brindado de manera regular y es necesario fortalecer el cuidado con capacitación continua con el objeto de sensibilizar al profesional de enfermera para aplicar el buen trato al paciente basado en valores humanos.

**López Minaya Adriana Mercedes.** <sup>8</sup> Lima – Perú (2016) estudia el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa. Para la presente investigación se formula como objetivo: Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Marino Molina Scippa. En la metodología se trabajó con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, hipotético, deductivo, como diseño el no experimental correlacional, transversal. La muestra lo conformo 90 pacientes, cuya técnica de selección fue el muestreo probabilístico aleatorio simple, Como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción del cuidado que tuvo validez por juicio de expertos, el instrumento fue confiable con un alfa de Cronbach de 0,87 para la variable cuidado humanizado y 0,72 para satisfacción. Los resultados presentados evidencia que el 83,3% de los pacientes se sienten medianamente satisfechos del cuidado humanizado que reciben y el 84,4% también medianamente satisfecho en satisfacción. Considerando el Rho de Spearman tenemos una correlación de 0,408 con una  $p= 0,05$ ; para las dimensiones del cuidado humanizado ( $S=0.406 p=0.00$ ), ( $S=0,410 p=000$ ), ( $S=0.394 p=0.000$ ), ( $S=0.392 p=000$ ) concluyendo que existe correlación moderada con una significación positiva.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **Definición de cuidado humanizado**

La OMS (Organización Mundial de la Salud), ha promovido la promulgación de un conjunto de políticas orientadas al proceso de formación integral para lograr el desarrollo humano de los profesionales que se ocupan de cuidar la salud, esto con el objeto de proteger los derechos del ser humano, bajo el lema: "Trato humanizado a la persona enferma y sana".

La Organización Mundial de la Salud, resalta y destaca que la humanización incluye el proceso de comunicación y de apoyo conjunto que se da entre las personas, enfocados en la comprensión y cambios del espíritu esencial de la vida.<sup>9</sup>

Por lo mencionado anteriormente, el cuidado humano se traduce en una filosofía de vida que se visibiliza en la práctica cotidiana del profesional de enfermería, por lo que podríamos definirlo como una actividad que exige la presencia de un valor profesional y personal enfocado al restablecimiento, conservación y autocuidado de la vida que se fundamente en la interacción terapéutica enfermera- paciente. De tal manera que el enfermero tiene la responsabilidad y compromiso filosófico, científico y ético, para salvaguardar la dignidad y preservación de la vida, a través del cuidado humano en los pacientes.<sup>10</sup>

El profesional de enfermería debe brindar sus cuidados humanos durante la atención que brinda y satisfacción de las necesidades del paciente, esto garantizara mejorar la calidad de vida.

## **Teoría del cuidado humanizado**

Jean Watson, promueve la Teoría del Cuidado Humanizado, en donde considera la necesidad de insertar sus conceptos teóricos en las diversas formas del quehacer del profesional de enfermería: administración, docencia, asistencial e investigación. El cuidado transpersonal se caracteriza por el abordaje individual del enfermero, es una forma de cuidado humano que requiere del compromiso ético del enfermero para salvaguardar la dignidad de la persona, esto permitirá que el cuidado humanizado trascienda.<sup>11</sup>

Jean Watson, fundamenta su modelo teórico en un pensamiento de transformación, teniendo en cuenta que un fenómeno o suceso es único en su relación recíproca y presente en el entorno. Entonces, la teoría del cuidado humanizado, se traduce en asumir un compromiso del enfermero, es el factor esencial y promotor en el proceso del cuidado, utilizando normas éticas, fundadas en un contexto humanista.<sup>12</sup>

La Teoría de Jean Watson sobre cuidado humano se concentra en equilibrio y armonía entre el cuerpo, alma y mente, a través de una relación de confianza y ayuda entre el cuidador y la persona cuidada. Esta teoría tiene un enfoque existencia- fenomenológico, con un sustento espiritual, el cuidado visionado como un ideal ético y moral en enfermería. La filosofía de Jean Watson comprende que el cuidado humano es un compromiso moral de proteger y resaltar la dignidad de la persona que va más allá de la atención médica, la conexión, percepción y experiencia. Los profesionales de la salud debe asumir un compromiso moral con el cuidado humanizado que brinda, que requerirá la persona sana o enferma, para mejorar su calidad de vida, inmerso en cada cuidado brindado, así poder superar la percepción que tiene los pacientes del cuidado humano.<sup>13</sup>

Dimensiones del cuidado humano transpersonal de Jean Watson, el cual presenta dimensiones.

**Satisfacer las necesidades.** Las necesidades del ser humano están organizados en niveles o estratos. Las necesidades humanas están estratificadas. El trabajo profesional de enfermería que es el de brindar cuidados y está orientado a la satisfacción de las necesidades humanas relacionadas con la salud, en el individuo, familia y comunidad; estos cuidados se caracterizan por ser holísticos e íntegros, ya que se considera los diversos niveles o estratos de las necesidades.

**Habilidades técnicas del profesional de enfermería.** Se basa en el conjunto de destrezas, en donde la enfermera sistematiza sus cuidados.

**Relación entre enfermera y paciente.** El proceso de comunicación es una herramienta necesaria para fomentar la relación con el paciente y la familia, esto permite estar informado de la situación de salud o enfermedad. Para lograr una comunicación efectiva es necesario considerar la apertura, para escuchar a otros, y sensibilidad. También es importante la comunicación honesta, el apego a la verdad de acuerdo a la realidad percibida.

**Autocuidado de la profesional.** El proceso del cuidado es la esencia de la actuación del enfermero y engloba un conjunto de acciones ejecutadas de acuerdo común entre dos personas, la que es cuidada y por otra parte el cuidador. El cuidado proporcionado a nivel profesional, exige un conjunto de conocimientos científicos en salud, conjunto de destrezas que sirven para el cuidado de la persona, familia y comunidad.

**Aspectos espirituales del cuidado enfermero.** Fundamentalmente se puede decir que la espiritualidad es un fenómeno trascendente e íntimo y que es esencial para el proceso de restablecimiento de la salud. También es el aliciente y la fortaleza en la búsqueda constante del significado de la vida. Por tal razón el cuidado espiritual que proporciona la enfermera debe caracterizarse por su sentido de respeto, responsabilidad y dedicación al paciente, aún más si el paciente está en el proceso de muerte.

**Aspectos éticos del cuidado.** La ética en enfermería comprende el análisis de los comportamientos expresados durante la práctica del profesional de enfermería, comprende conjunto de normas que controlan estos comportamientos, los valores y motivaciones.

#### **Satisfacción del usuario.**

La satisfacción es el sentimiento de placer o bienestar que experimenta el paciente al haber cubierto sus necesidades, de acuerdo a sus expectativas.

El paciente que se encuentra internado en las instituciones de salud, tiene muchas necesidades que requieren ser satisfechas a través de cuidados humanos proporcionados por el profesional de enfermería.

La satisfacción se relaciona con la interacción entre los proveedores de la salud y el usuario que la recibe. El usuario tiene derecho de recibir un trato digno, basado en conocimientos y proporcionada por personal calificado y competente, cuyos razonamientos permitirá la satisfacción del usuario.

Para determinar la calidad en los servicios de salud en los hospitales es necesario considerar como estándar de medición el nivel de la satisfacción del usuario.<sup>14</sup>

## Satisfacción en la atención

En relación a esta dimensión podemos decir que Moreno M.<sup>15</sup>, la satisfacción de los pacientes son indicadores confiables y validos que miden la calidad del servicio que se brinda, estos indicadores son evaluados por el nivel de satisfacción de los pacientes, de los padres de los niños y toda la familia.<sup>15</sup>

La satisfacción también es considerada como una característica fundamental que debe estar presente antes de brindar el cuidado, como resultado el paciente expresara satisfacción de los servicios de salud, se mostrará conforme con los cuidados y tratamiento que recibe y, por tanto, se supone que retornará a solicitar una nueva atención.

Mellado C.<sup>16</sup> también está de acuerdo que el nivel de satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la calidad de atención que se brinda. Considerando el aspecto psicológico, la satisfacción tiene correspondencia con necesidades o carencias que buscan ser satisfechas.<sup>16</sup>

## Expectativas de la atención

Las expectativas de los pacientes que reciben cuidados del personal de enfermería deben satisfacer sus necesidades. Se considera dimensiones como las competencias de los profesionales, su idoneidad profesionalidad, calidad personal, entre otros, a partir de aquí, es evidente que las organizaciones en salud deben gestionar todas estas dimensiones de la calidad para lograr la satisfacción del paciente.

Es necesario considerar indicadores validados, confiables y exactos, donde se garantiza que la atención que se brinda a los pacientes cumpla con características como de ser efectiva, completa, oportuna, eficiente, segura, centrada en el paciente y equitativa; de esta manera se podrá cumplir con las expectativas del paciente.

## Percepción de la atención

Camargo L.<sup>17</sup>, considera que la satisfacción está sujeto a una valoración subjetiva de la persona, define a la satisfacción como un indicador blando con un gran componente subjetivo, porque dependerá de las características, actitudes de las percepciones; esta subjetividad no permitirá una valoración con criterios objetivos y concretos.

La percepción, también es definida como una serie de expectativas que son sinónimo de esperanzas que los pacientes tienen al obtener el servicio de salud. Es muy importante monitorizar constantemente las expectativas del paciente para así poder valorar si estas son acordes a los pacientes y si éstas coinciden o no a los servicios que se brinda.

## Lealtad en la atención

Dependiendo de la satisfacción que manifiesta el paciente podremos reconocer el nivel de fidelidad hacia un servicio de salud; así cuando un paciente se manifiesta como insatisfecho optara por acudir a otros proveedores de servicios de salud, por otra parte, el paciente satisfecho manifestara su voluntad de continuar con el proveedor que salud que cubrió sus expectativas a lo que llamaremos lealtad en la atención.

El paciente satisfecho se mostrará leal al servidor de salud porque siente satisfacción y una confianza plena o afinidad emocional que es más que una simple preferencia racional, generando en el paciente una lealtad incondicional hacia el proveedor de salud.

Camargo L.<sup>17</sup>, define a la calidez como parte del cuidado en pediatría, componente necesario en la satisfacción de la madre del paciente pediátrico.

No solamente son necesarios las competencias cognitivas, sino ser profesionales cálidos capaces de identificarse con la persona necesitada.

El profesional de enfermería debe poseer una actitud de empatía, ser amable y respetar a la persona, tener paciencia y buena comunicación frente al niño paciente pediátrico, quien tiene muchas necesidades. El paciente pediátrico experimenta sentimientos de soledad e inseguridad. El profesional de enfermería bien preparado puede brindar sus cuidados con calidez y de alguna manera disminuir las experiencias estresantes al que está sometido el niño durante la hospitalización. Es necesario fomentar una sensación de bienestar en el niño, a través del entendimiento de las necesidades se podrá anticipar sus necesidades y efectuar las intervenciones oportunas y efectivas.

Comunicación informativa en la atención.

Herrera N. <sup>18</sup>, refiere que una mejora en la relación paciente- enfermera trae consigo un mayor grado de aceptación al tratamiento médico y a los cuidados de enfermería. Por lo mencionado, es necesario fomentar la comunicación entre la enfermera y el paciente pediátrico, viendo al niño como un ente holístico.

En la actualidad el proceso de comunicación con el niño es corta, centrándose más en la comunicación con la madre, siendo esta una limitación para lograr confianza en el niño.

El juego es una metodología indispensable en el proceso de comunicación del niño, es una estrategia que permite la creatividad, confianza y autonomía y ayuda en el proceso de recuperación del niño.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Cuidado humanizado:** Es la manera o modo de actuar del profesional de enfermería para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar un ambiente armonioso.

**Satisfacción del usuario:** Sentimiento de placer o bienestar que tiene el paciente cuando se ha satisfecho su necesidad.

**Expectativa:** Es el sueño o ilusión centrada en el futuro que percibe el paciente durante su atención.

**Percepción:** Es la impresión consciente o inconsciente del paciente ante los cuidados que recibe en el servicio de emergencia.

**Calidez humana:** Es el trato cordial, amable, amoroso que percibe el paciente a través de los cuidados que recibe.

**Comunicación informativa:** Es el proceso de intercambiar información entre el paciente y el profesional de salud durante los cuidados que recibe.

**Servicio de emergencias:** Es la unidad de atención que se ofrece cuando se pone en riesgo la vida del paciente.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma- 2019.

### **2.4.2. Hipótesis específica**

Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión expectativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma- 2019.

Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión percepción atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma- 2019.

Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión calidez humana atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma- 2019.

Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión comunicación informativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma- 2019.

## **2.5. Identificación de variables**

V1: Cuidado humanizado

D1: Accesibilidad

D2: Facilita y explica

D3: Conforta

D4: Se anticipa

D5: Mantiene relación de confianza

D6: Monitoreo y seguimiento

V2: Satisfacción del usuario

D1: Expectativa

D2: Percepción

D3: Calidez humana

D4: Comunicación informativa

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

**Cuadro 1. Operacionalización de la variable cuidado humanizado**

| Variable                  | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones                    | Indicadores                    | Escala de medición |
|---------------------------|---|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| <b>Cuidado humanizado</b> | Conjunto de actividades que realiza el enfermero para promocionar y cuidar la salud, curar la enfermedad y garantizar un entorno que favorezca una vida armoniosa y saludable, en las dimensiones físico, emocional, social y espiritual de la persona. | Son las acciones que realiza la enfermera para recuperar la salud del paciente con un enfoque holístico | Accesibilidad                  | Accesibilidad                  | Ordinal            |
|                           |   |   | Facilita y explica             | Facilita y explica             |                    |
|                           |   |   | Conforta                       | Conforta                       |                    |
|                           |   |   | Se anticipa                    | Se anticipa                    |                    |
|                           |   |   | Mantiene relación de confianza | Mantiene relación de confianza |                    |
| Monitoreo y seguimiento   | Monitoreo y seguimiento   |   |                                |                                |                    |

**Cuadro 2. Operacionalización de la variable satisfacción del cuidado**

| Variable                      | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones | Indicadores                  | Escala  |
|-------------------------------|---|---|-------------|------------------------------|---------|
| <b>Satisfacción</b>           | La satisfacción de la madre la definiremos como la conformidad expresada por la madre sobre los cuidados que recibe el niño, cumpliendo las expectativas que se tiene | Es la respuesta emocional del paciente frente a la atención recibida dentro de los procesos en el establecimiento de salud. | Expectativa | Cumplimiento de expectativas | Ordinal |
|                               |   |   |             | Horario de tratamiento       |         |
|                               |   |   |             | Personal capacitado          |         |
|                               |   |   |             | Área de atención confortable |         |
|                               |   |   |             | Servicio limpio y en orden   |         |
| Alimentación adecuada durante |   |   |             |                              |         |

| Variable | Definición conceptual  | Definición operacional | Dimensiones              | Indicadores                          | Escala  |
|----------|--|------------------------|--------------------------|--------------------------------------|---------|
|          | sobre todo el proceso que involucra la atención, considerando todas las dimensiones de la calidad. |                        |                          | hospitalización                      |         |
|          |  |                        | Percepción               | Comunicación con el usuario          | Ordinal |
|          |  |                        |                          | Capacidades y competencias           |         |
|          |  |                        |                          | Calidad de información y orientación |         |
|          |  |                        |                          | Sistema de quejas                    |         |
|          |  |                        |                          | Quejas y reclamos                    |         |
|          |  |                        | Calidez humana           | Trato cordial                        | Ordinal |
|          |  |                        |                          | Deberes y derechos del usuario       |         |
|          |  |                        |                          | Recomendación                        |         |
|          |  |                        |                          | Satisfacción de necesidades          |         |
|          |  |                        | Comunicación informativa | Integralidad                         | Ordinal |
|          |  |                        |                          | Cartera de servicios                 |         |
|          |  |                        |                          | Educación sobre cuidados             |         |
|          |  |                        |                          | Información sobre su salud           |         |
|          |  |                        |                          | Información clara y precisa          |         |

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio de investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, es del nivel básico, de corte transversal y prospectivo.

##### **3.2. Métodos de investigación**

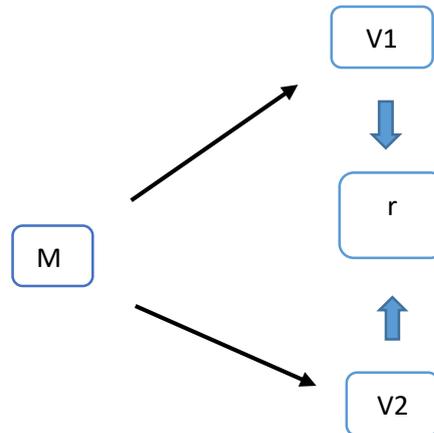
En el presente estudio de investigación se usó el método descriptivo, ya que el investigador en ningún momento manipulo las variables, solo se limitó a observar y describir, para luego medir las variables utilizadas durante el lapso del estudio. Es una investigación de corte transversal o de tipo encuesta, porque los datos fueron medidos en un solo momento y prospectiva porque fueron tomadas en el presente, para posteriormente describirlas y analizarlas.

##### **3.3. Diseño de investigación**

La investigación tiene el diseño descriptivo correlacional, no experimental porque el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en

los que solo se observa y relaciona el cuidado humanizado y satisfacción del usuario.

Diseño descriptivo correlacional



**ABREVIATURAS:**

M : Usuario del servicio de emergencia.

V1 : Cuidados humanizados

V2 : Satisfacción del cuidado

r : Relación entre variables.

**3.4. Población y muestra**

La población fueron todos los usuarios que acudieron al servicio de Emergencias del hospital Félix Mayorca soto, como técnica de muestreo se utilizó el muestreo no probabilístico intencional. Se trabajó con una muestra de 50 usuarios.

Los criterios de inclusión son:

Usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Félix Mayorca Soto

Usuarios que acuden al servicio de emergencia que acepten participar en la investigación.

Los criterios de exclusión son:

Usuarios que no acuden al servicio de emergencia del Hospital Félix Mayorca Soto.

Usuarios que acuden al servicio de emergencia que no acepten participar en la investigación.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

➤ **Cuestionario de cuidado humanizado:** Este instrumento tiene por objetivo valorar el cuidado humanizado que reciben los usuarios del servicio de emergencia. El presente cuestionario tiene 46 reactivos y está organizado en las siguientes dimensiones:

Accesibilidad: 1 – 6 ítems

Explica y facilita: 7 – 12 ítems

Conforta: 13- 21 ítems

Se anticipa: 22- 32 ítems

Mantiene relaciones de confianza: 33- 40 ítems

Monitorea y hace seguimiento: 41 – 46 ítems

➤ **Cuestionario de satisfacción del usuario:** Es un instrumento que nos permitió valorar la satisfacción de los cuidados que recibe los usuarios. Consta de 20 preguntas y tiene 4 dimensiones: Expectativa, percepción, calidez humana y comunicación informativa.

➤ **Encuesta:** Nos ayudó a conocer e interactuar con nuestro grupo de estudio para así poder registrar los datos esenciales para la investigación.

### 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el desarrollo del estudio se coordinó con el Hospital Félix Mayorca Soto, a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, previo consentimiento del encuestado.

Toda la información recolectada a través de los instrumentos fue procesada de manera automatizada, se utilizó el paquete estadístico SPSS en su versión última.

### 3.7. Tratamiento estadístico

Se utilizó la estadística descriptiva, se aplicó la prueba no paramétrica de la Chi cuadrada de Pearson para las variables principales y sus dimensiones. Los resultados se presentan en cuadros, tablas y gráficos que fueron analizados y presentados.

### 3.8. Selección validación y confiabilidad del instrumento de investigación

#### Validez del instrumento

El instrumento fue validado con la técnica de validez por juicio de expertos, su contenido fue validado por tres expertos.

Los instrumentos de cuidado humanizado y satisfacción del cuidado fueron validados por:

| Experto                         | Grado académico | Evaluación       |
|---------------------------------|-----------------|------------------|
| <b>BRAVO SOLANO María</b>       | MAGISTER        | VALIDO           |
| <b>PORRAS VERASTEGUI, Mirko</b> | LICENCIADO      | VALIDO           |
| <b>RICRA ECHEVARRIA, Carmen</b> | DOCTORADO       | ALTAMENTE VALIDO |

### Confiabilidad del instrumento

Se aplicó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Para la presente investigación se utilizó una prueba piloto de 20 encuestas.

### Confiabilidad del instrumento cuidado humanizado

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                             | N  | %     |
|-------|-----------------------------|----|-------|
| Casos | Valido                      | 20 | 100,0 |
|       | <u>Excluido<sup>a</sup></u> | 0  | ,0    |
|       | Total                       | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

#### Estadística de fiabilidad

| Alfa de <u>Cronbach</u> | N de elementos |
|-------------------------|----------------|
| ,637                    | 20             |

El Alfa de Cronbach para la variable cuidado humanizado luego de la aplicación de la prueba piloto de 20 pacientes idénticos a la muestra, supera los 0,61 ( $,637 > 0,61$ ), con ello se demuestra la confiabilidad del instrumento.

## Confiabilidad del instrumento satisfacción de los cuidados

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                             | N  | %     |
|-------|-----------------------------|----|-------|
| Casos | Valido                      | 20 | 100,0 |
|       | <u>Excluido<sup>a</sup></u> | 0  | ,0    |
|       | Total                       | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

### Estadística de fiabilidad

| <u>Alfa de Cronbach</u> | N de elementos |
|-------------------------|----------------|
| ,672                    | 20             |

El Alfa de Cronbach para satisfacción de los cuidados luego de la aplicación de la prueba piloto de 20 pacientes idénticos a la muestra, supera los 0,672 (,672 > 0,61), con ello se demuestra la confiabilidad del instrumento.

### 3.9. Orientación ética

Para la ejecución del estudio se considerarán los principios de la bioética. El principio de beneficencia supone el trato a las personas respetando sus decisiones, protegiéndolas del daño y asegurando su bienestar. El principio de justicia, asegurarse que los beneficios obtenidos de la investigación no van aplicarse solo a la clase más favorecida sino a todos los grupos sociales. Y el principio de no maleficencia identificándose con el principio hipocrático de “primum non nocere” (ante todo no dañar).



## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Descripción del trabajo de campo

Primero se solicitó la autorización al hospital Félix Mayorca Soto de Tarma  
Se coordinó con el servicio de emergencia para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Se informa sobre la investigación a los usuarios del servicio de emergencia.

Se solicita la firma del consentimiento informado

Finalmente se aplican los instrumentos de investigación.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

**Tabla N<sup>a</sup> 01. Frecuencia de los indicadores personales de usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**

| <b>Edad de los usuarios</b> | <b>Nº</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| <= 20 años                  | 6         | 12 %        |
| 21 - 40 años                | 18        | 36 %        |
| >= 41 años                  | 26        | <b>52 %</b> |
| <b>Total</b>                | <b>50</b> | <b>100</b>  |
| <b>Sexo</b>                 | <b>Nº</b> | <b>%</b>    |

|                             |           |             |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| Femenino                    | 29        | <b>58 %</b> |
| Masculino                   | 21        | 42 %        |
| <b>Total</b>                | <b>50</b> | <b>100</b>  |
| <b>Estado civil</b>         | <b>Nº</b> | <b>%</b>    |
| Soltero                     | 10        | 20 %        |
| Casado                      | 14        | 28 %        |
| Viudo                       | 2         | 4 %         |
| Conviviente                 | 19        | <b>38 %</b> |
| Separado                    | 5         | 10 %        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>50</b> | <b>100</b>  |
| <b>Grado de instrucción</b> | <b>Nº</b> | <b>%</b>    |
| Primaria                    | 11        | 22 %        |
| Secundaria                  | 23        | <b>46 %</b> |
| Superior                    | 16        | 32 %        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>50</b> | <b>100</b>  |
| <b>Ocupación</b>            | <b>Nº</b> | <b>%</b>    |
| Empleado                    | 13        | 26 %        |
| Independiente               | 34        | <b>68 %</b> |
| Desempleado                 | 3         | 6 %         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>50</b> | <b>100</b>  |

**FUENTE:** Ficha sociodemográfica.

En la tabla Nº 01, se presentan los resultados generales del estudio referidos a los indicadores específicos de la población estudiada en este caso usuarios del servicio de emergencia, en los datos se pueden mostrar que la edad de los usuarios en su mayoría es mayor de 41 años, sexo femenino 58%, estado civil conviviente 38%, grado de instrucción secundaria 46% y ocupación de independiente 68%.

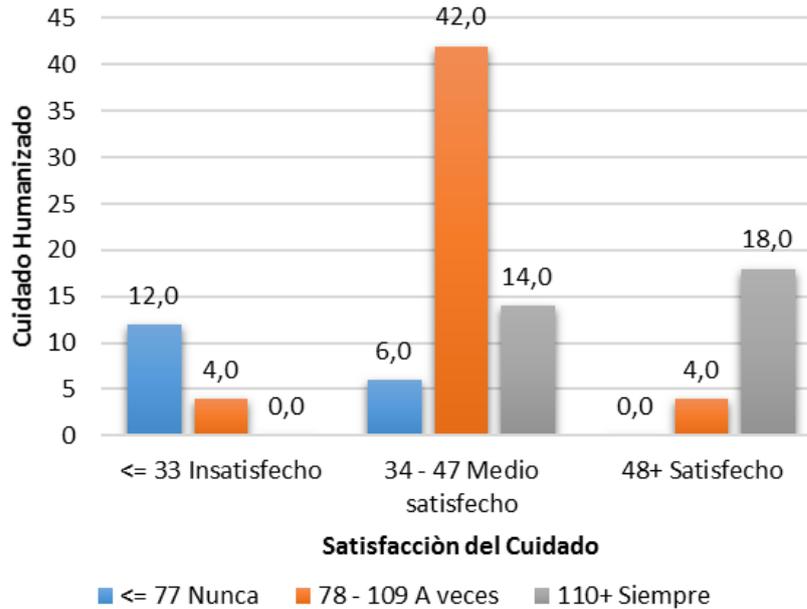
**Tabla Nº 02. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**

|                   |                     | Satisfacción del Cuidado |      |                     |             |            |      |       |      |
|-------------------|---------------------|--------------------------|------|---------------------|-------------|------------|------|-------|------|
|                   |                     | <= 33                    |      | 34 - 47             |             | 48+        |      | TOTAL |      |
|                   |                     | Insatisfecho             |      | Medio<br>satisfecho |             | Satisfecho |      |       |      |
|                   | <= 77               | 6                        | 12,0 | 3                   | 6,0         | 0          | 0,0  | 9     | 18,0 |
| <b>Cuidado</b>    | Nunca               |                          |      |                     |             |            |      |       |      |
| <b>Humanizado</b> | 78 - 109 A<br>veces | 2                        | 4,0  | 21                  | <b>42,0</b> | 2          | 4,0  | 25    | 50,0 |
|                   | 110+<br>Siempre     | 0                        | 0,0  | 7                   | 14,0        | 9          | 18,0 | 16    | 32,0 |
|                   | Total               | 8                        | 16,0 | 31                  | <b>62,0</b> | 11         | 22,0 | 50    | 100  |

Fuente: Cuestionario de cuidado humanizado y satisfacción del cuidado

En la tabla N° 02, se presentan los resultados de las variables principales cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019, en los datos se pueden observar que el 50,0% de los usuarios refieren a veces recibir cuidado humanizado, seguido de 32,0% de siempre y en relación a la variable satisfacción del cuidado el 62,0% se manifiestan medianamente satisfechos, seguida de 22,0% de satisfechos y al cruzar las variables se observa que existe relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en 42,4%.

**Gráfico N° 01. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**



**Tabla N° 03. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**

|                           |                     | Satisfacción del Cuidado - Expectativas |      |                               |             |                   |      |       |      |
|---------------------------|---------------------|---|------|-------------------------------|-------------|-------------------|------|-------|------|
|                           |                     | <= 8<br>Insatisfecho                    |      | 9 - 12<br>Medio<br>satisfecho |             | 13+<br>Satisfecho |      | TOTAL |      |
| <b>Cuidado Humanizado</b> | <= 77<br>Nunca      | 6                                       | 12,0 | 3                             | 6,0         | 0                 | 0,0  | 9     | 18,0 |
|                           | 78 - 109<br>A veces | 2                                       | 4,0  | 17                            | <b>34,0</b> | 6                 | 12,0 | 25    | 50,0 |
|                           | 110+<br>Siempre     | 3                                       | 6,0  | 6                             | 12,0        | 7                 | 14,0 | 16    | 32,0 |
|                           | Total               | 11                                      | 22,0 | 26                            | <b>52,0</b> | 13                | 26,0 | 50    | 100  |

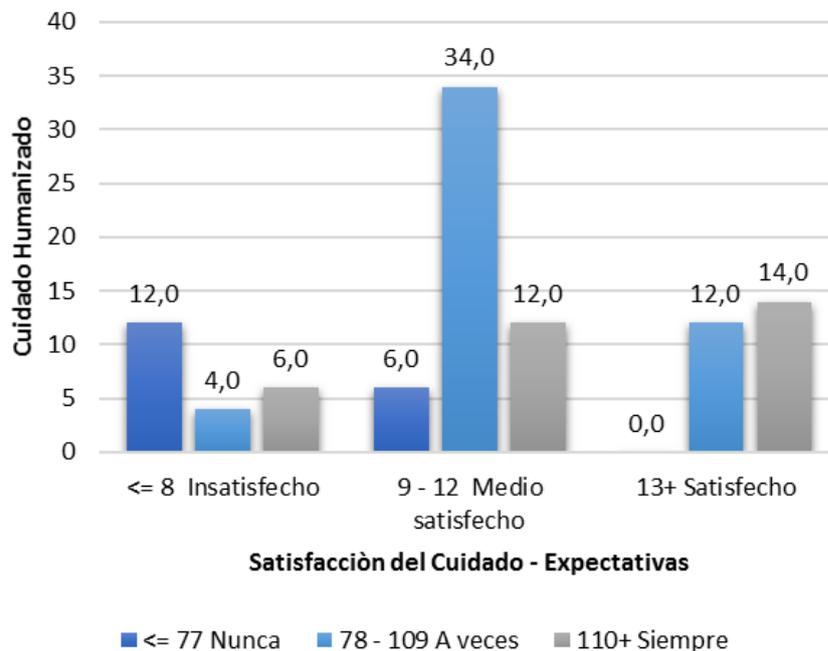
Fuente: Cuestionario de cuidado humanizado y satisfacción del cuidado

En la tabla N° 03, se presentan los resultados de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión expectativas en usuarios

atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019, en los datos se pueden observar que el 52,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos y de estos el 34,0% refieren a veces hacer recibido cuidado humanizado.

También se observó como resultado que el 26,0% de los usuarios refieren sentirse satisfechos y de estos el 14,0% refieren siempre hacer recibido cuidado humanizado.

**Gráfico N° 02. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**



**Tabla N° 04. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión percepción en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**

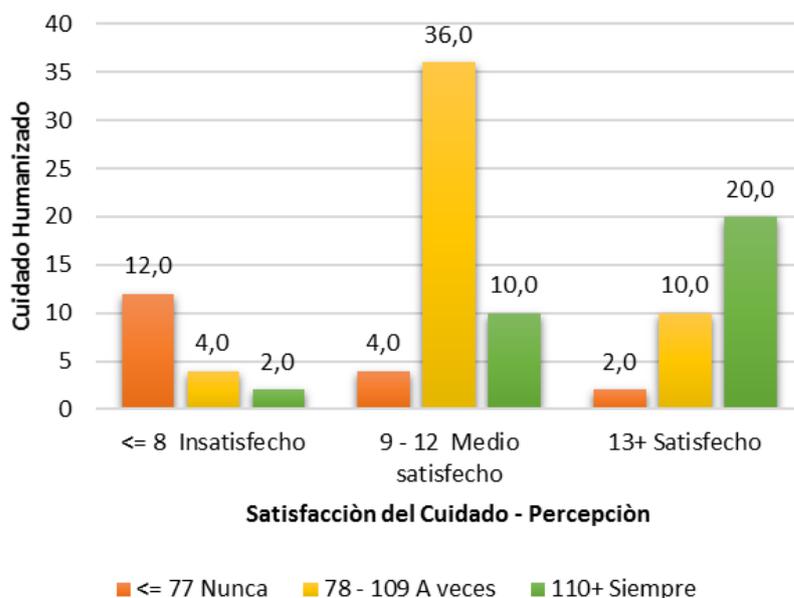
|                           |                     | Satisfacción del Cuidado - Percepción |      |                               |             |                   |      |       |      |
|---------------------------|---------------------|---------------------------------------|------|-------------------------------|-------------|-------------------|------|-------|------|
|                           |                     | <= 8<br>Insatisfecho                  |      | 9 - 12<br>Medio<br>satisfecho |             | 13+<br>Satisfecho |      | TOTAL |      |
| <b>Cuidado Humanizado</b> | <= 77<br>Nunca      | 6                                     | 12,0 | 2                             | 4,0         | 1                 | 2,0  | 9     | 18,0 |
|                           | 78 - 109<br>A veces | 2                                     | 4,0  | 18                            | <b>36,0</b> | 5                 | 10,0 | 25    | 50,0 |
|                           | 110+<br>Siempre     | 1                                     | 2,0  | 5                             | 10,0        | 10                | 20,0 | 16    | 32,0 |
|                           | Total               | 9                                     | 18,0 | 25                            | <b>50,0</b> | 16                | 32,0 | 50    | 100  |

Fuente: Cuestionario de cuidado humanizado y satisfacción del cuidado

En la tabla N° 04, se presentan los resultados de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión percepción en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019, en los datos se pueden observar que el 50,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos y de estos el 36,0% refieren a veces haber recibido cuidado humanizado.

También se observó como resultado que el 32,0% de los usuarios refieren sentirse satisfechos y de estos el 20,0% refieren siempre haber recibido cuidado humanizado.

**Gráfico N° 03. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión percepción en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**



**Tabla N° 05. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**

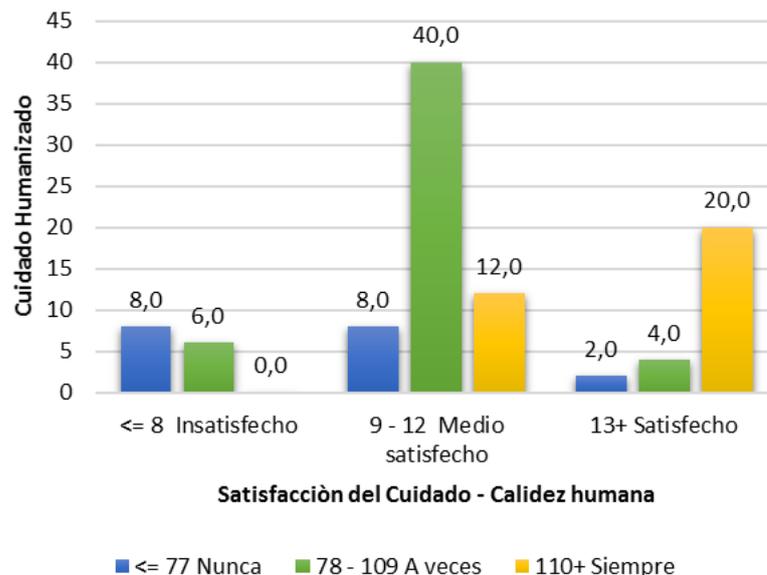
|                           |                     | Satisfacción del Cuidado - Calidez humana |      |                               |             |                   |      |       |      |
|---------------------------|---------------------|---|------|-------------------------------|-------------|-------------------|------|-------|------|
|                           |                     | <= 8<br>Insatisfecho                      |      | 9 - 12<br>Medio<br>satisfecho |             | 13+<br>Satisfecho |      | TOTAL |      |
| <b>Cuidado Humanizado</b> | <= 77<br>Nunca      | 4   | 8,0  | 4                             | 8,0         | 1                 | 2,0  | 9     | 18,0 |
|                           | 78 - 109<br>A veces | 3   | 6,0  | 20                            | <b>40,0</b> | 2                 | 4,0  | 25    | 50,0 |
|                           | 110+<br>Siempre     | 0   | 0,0  | 6                             | 12,0        | 10                | 20,0 | 16    | 32,0 |
|                           | Total               | 7   | 14,0 | 30                            | <b>60,0</b> | 13                | 26,0 | 50    | 100  |

Fuente: Cuestionario de cuidado humanizado y satisfacción del cuidado

En la tabla N° 05, se presentan los resultados de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019, en los datos se pueden observar que el 60,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos y de estos el 40,0% refieren a veces haber recibido cuidado humanizado.

También se observó como resultado que el 26,0% de los usuarios refieren sentirse satisfechos y de estos el 20,0% refieren siempre haber recibido cuidado humanizado.

**Grafico N° 04. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**



**Tabla N° 06. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**

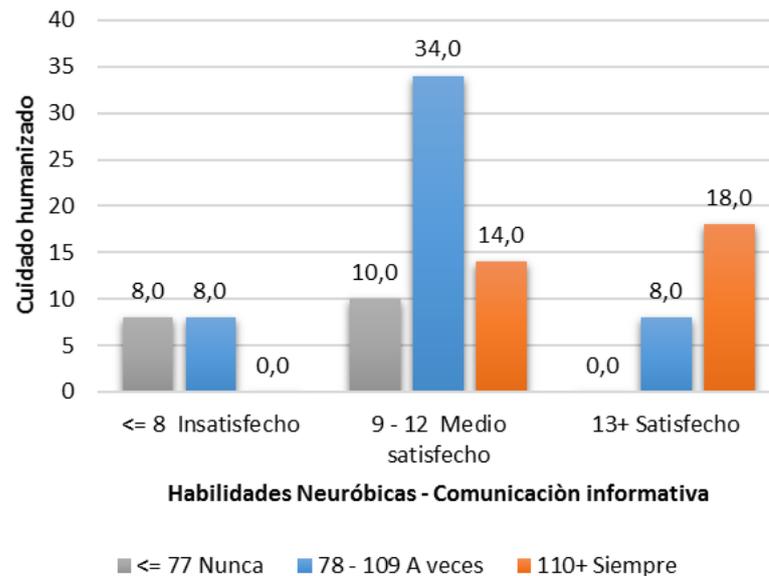
|                           |                     | Satisfacción del Cuidado - Comunicación informativa |      |                  |             |            |      |       |      |
|---------------------------|---------------------|---|------|------------------|-------------|------------|------|-------|------|
|                           |                     | <= 8  |      | 9 - 12           |             | 13+        |      | TOTAL |      |
|                           |                     | Insatisfecho  |      | Medio satisfecho |             | Satisfecho |      |       |      |
| <b>Cuidado Humanizado</b> | <= 77<br>Nunca      | 4   | 8,0  | 5                | 10,0        | 0          | 0,0  | 9     | 18,0 |
|                           | 78 - 109<br>A veces | 4   | 8,0  | 17               | <b>34,0</b> | 4          | 8,0  | 25    | 50,0 |
|                           | 110+<br>Siempre     | 0   | 0,0  | 7                | 14,0        | 9          | 18,0 | 16    | 32,0 |
|                           | Total               | 8   | 16,0 | 29               | <b>58,0</b> | 13         | 26,0 | 50    | 100  |

Fuente: Cuestionario de cuidado humanizado y satisfacción del cuidado

En la tabla N° 05, se presentan los resultados de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019, en los datos se pueden observar que el 58,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos y de estos el 34,0% refieren a veces haber recibido cuidado humanizado.

También se observó como resultado que el 26,0% de los usuarios refieren sentirse satisfechos y de estos el 18,0% refieren siempre haber recibido cuidado humanizado.

**Grafico N° 05. Relación de las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.**



#### 4.3. Prueba de hipótesis

##### Contrastación de la hipótesis general.

###### Pruebas de normalidad

|                          | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|--------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                          | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Cuidado humanizado       | ,147                            | 50 | ,009 | ,901         | 50 | ,001 |
| Satisfacción del Cuidado | ,145                            | 50 | ,010 | ,937         | 50 | ,010 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como los valores de probabilidad  $P1 = 0,001$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $P2 = 0,010$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  concluimos que las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado siguen una distribución no normal, se utilizará la Rho de Spearman para realizar la prueba de hipótesis general.

### **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

### **Nivel de significancia**

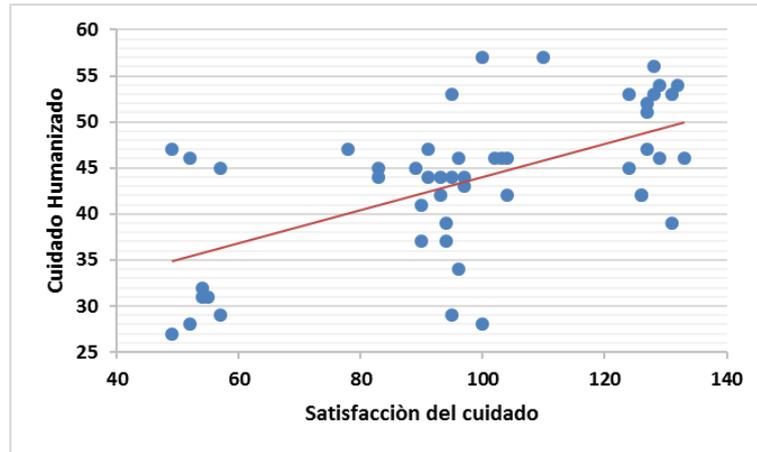
$\alpha = 0,05$

### **Valor de probabilidad**

| <b>Correlaciones</b> |                          |                            |                    |                          |
|----------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------------|
|                      |                          |                            | Cuidado humanizado | Satisfacción del Cuidado |
| Rho de Spearman      | Cuidado humanizado       | Coeficiente de correlación | 1,000              | ,680**                   |
|                      |                          | Sig. (bilateral)           | .                  | ,000                     |
|                      | Satisfacción del Cuidado | N                          | 50                 | 50                       |
|                      |                          | Coeficiente de correlación | ,680**             | 1,000                    |
|                      |                          | Sig. (bilateral)           | ,000               | .                        |
|                      |                          | N                          | 50                 | 50                       |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P = 0,000 Sig. (Bilateral)



|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| <b>Coefficiente de correlación</b> | <b>r = 0,680</b> |
| <b>Dirección de relación</b>       | Positiva         |

### ***Decisión y conclusión***

Los resultados indican que hay una significativa correlación entre las variables cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. Asimismo, se puede notar que la relación entre variables es positiva, es decir que a mayor cuidado humanizado le corresponde mayor satisfacción del cuidado.

Como el valor de probabilidad  $P = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, existe relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

### **Contrastación de la hipótesis específica 1**

### Pruebas de normalidad

|                    | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|--------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                    | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Cuidado humanizado | ,147                            | 50 | ,009 | ,901         | 50 | ,001 |
| Expectativas       | ,151                            | 50 | ,006 | ,953         | 50 | ,047 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como los valores de probabilidad  $P1 = 0,001$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $P2 = 0,047$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  concluimos que las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión expectativas siguen una distribución no normal, se utilizará la Rho de Spearman para realizar la prueba de hipótesis general.

#### **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión expectativas en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

#### **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$

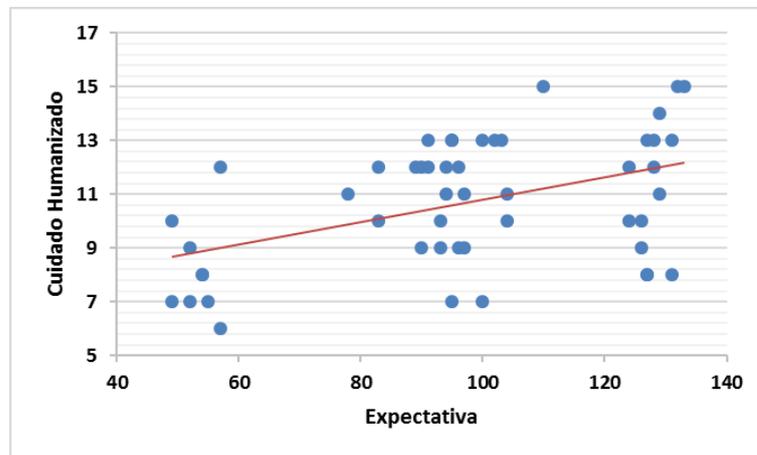
#### **Valor de probabilidad**

### Correlaciones

|                 |   | Cuidado humanizado         | Satisfacción del Cuidado - Expectativas |
|-----------------|---|----------------------------|---|
| Rho de Spearman | Cuidado humanizado                      | Coeficiente de correlación | 1,000                                   |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | .                                       |
|                 |   | N                          | <b>50</b>                               |
|                 | Satisfacción del Cuidado - Expectativas | Coeficiente de correlación | ,388**                                  |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | ,005                                    |
|                 |   | N                          | <b>50</b>                               |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P = 0,005 Sig. (Bilateral)



|                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| <b>Coeficiente de correlación</b> | <b>r = 0,388</b> |
| <b>Dirección de relación</b>      | Positiva         |

#### ***Decisión y conclusión***

Los resultados indican que hay una significativa correlación entre las variables cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión expectativas en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. Asimismo, se puede notar que la relación entre variables es positiva, es decir que a mayor cuidado humanizado le corresponde mayor satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa.

Como el valor de probabilidad  $P = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, existe relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión expectativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

### **Contrastación de la hipótesis específica 2**

#### **Pruebas de normalidad**

|                                       | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |         | Shapiro-Wilk |         |
|---------------------------------------|---------------------------------|---------|--------------|---------|
|                                       | Estadístico                     | gl Sig. | Estadístico  | gl Sig. |
| Cuidado humanizado                    | ,147                            | 50 ,009 | ,901         | 50 ,001 |
| Satisfacción del Cuidado - Percepción | ,140                            | 50 ,016 | ,941         | 50 ,015 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como los valores de probabilidad  $P1 = 0,001$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $P2 = 0,015$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  concluimos que las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión percepción siguen una distribución no normal, se utilizará la Rho de Spearman para realizar la prueba de hipótesis general.

### **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión percepción en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión percepción en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

**Nivel de significancia**

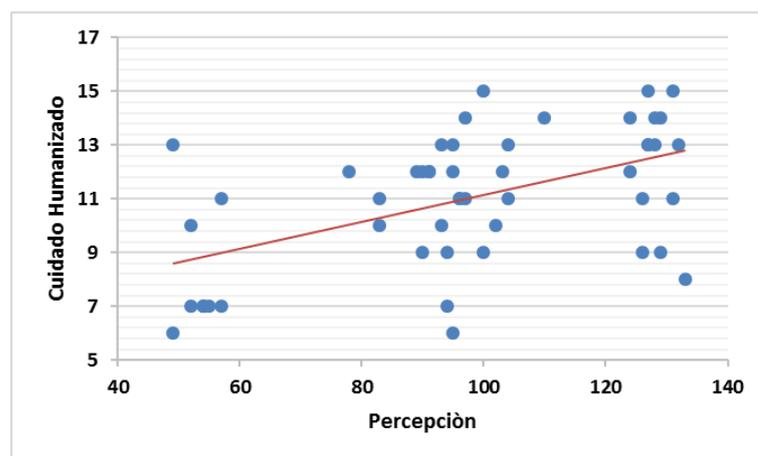
$\alpha = 0,05$

**Valor de probabilidad**

| <b>Correlaciones</b> |                                       |                            |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
|                      |                                       | Cuidado humanizado         | Satisfacción del Cuidado - Percepción |
| Rho de Spearman      | Cuidado humanizado                    | Coeficiente de correlación | 1,000                                 |
|                      |                                       | Sig. (bilateral)           | ,000                                  |
|                      |                                       | N                          | 50                                    |
|                      | Satisfacción del Cuidado - Percepción | Coeficiente de correlación | ,531**                                |
|                      |                                       | Sig. (bilateral)           | ,000                                  |
|                      |                                       | N                          | 50                                    |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P = 0,000 Sig. (Bilateral)



|                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| <b>Coeficiente de correlación</b> | <b>r = 0,531</b> |
| <b>Dirección de relación</b>      | Positiva         |

### **Decisión y conclusión**

Los resultados indican que hay una significativa correlación entre las variables cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión percepción en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. Asimismo, se puede notar que la relación entre variables es positiva, es decir que a mayor cuidado humanizado le corresponde mayor satisfacción del cuidado en la dimensión percepción.

Como el valor de probabilidad  $P = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, existe relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión percepción en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

### **Contrastación de la hipótesis específica 3**

#### **Pruebas de normalidad**

|   | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |         | Shapiro-Wilk |         |
|---|---------------------------------|---------|--------------|---------|
|   | Estadístico                     | gl Sig. | Estadístico  | gl Sig. |
| Cuidado humanizado                        | ,147                            | 50 ,009 | ,901         | 50 ,001 |
| Satisfacción del Cuidado - Calidez Humana | ,140                            | 50 ,015 | ,965         | 50 ,044 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como los valores de probabilidad  $P1 = 0,001$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $P2 = 0,044$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  concluimos que las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana siguen una distribución no normal, se utilizará la Rho de Spearman para realizar la prueba de hipótesis general.

### **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

### **Nivel de significancia**

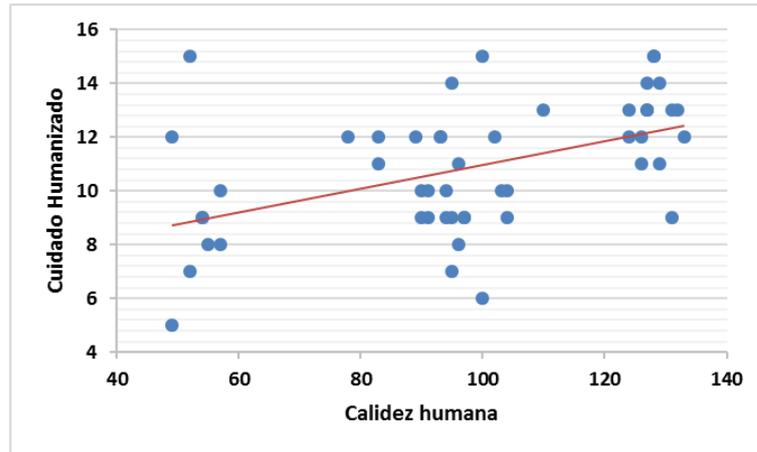
$\alpha = 0,05$

### **Valor de probabilidad**

| <b>Correlaciones</b> |   |                            |                    |   |
|----------------------|---|----------------------------|--------------------|---|
|                      |   |                            | Cuidado humanizado | Satisfacción del Cuidado - Calidez Humana |
| Rho de Spearman      | Cuidado humanizado                        | Coeficiente de correlación | 1,000              | ,574**                                    |
|                      |   | Sig. (bilateral)           | .                  | ,000                                      |
|                      |   | N                          | 50                 | 50  |
|                      | Satisfacción del Cuidado - Calidez Humana | Coeficiente de correlación | ,574**             | 1,000                                     |
|                      |   | Sig. (bilateral)           | ,000               | .   |
|                      |   | N                          | 50                 | 50  |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P = 0,000 Sig. (Bilateral)



|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| <b>Coefficiente de correlación</b> | <b>r = 0,574</b> |
| <b>Dirección de relación</b>       | Positiva         |

### ***Decisión y conclusión***

Los resultados indican que hay una significativa correlación entre las variables cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. Asimismo, se puede notar que la relación entre variables es positiva, es decir que a mayor cuidado humanizado le corresponde mayor satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana.

Como el valor de probabilidad  $P = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, existe relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión calidez humana en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

### **Contrastación de la hipótesis específica 4**

### Pruebas de normalidad

|   | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    | Shapiro-Wilk |    |
|---|---------------------------------|----|--------------|----|
|   | Estadístico                     | gl | Estadístico  | gl |
| Cuidado humanizado                                  | ,147                            | 50 | ,901         | 50 |
| Satisfacción del Cuidado - Comunicación Informativa | ,131                            | 50 | ,961         | 50 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como los valores de probabilidad  $P1 = 0,001$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y  $P2 = 0,042$  menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  concluimos que las variables cuidado humanizado y satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa siguen una distribución no normal, se utilizará la Rho de Spearman para realizar la prueba de hipótesis general.

#### **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

#### **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$

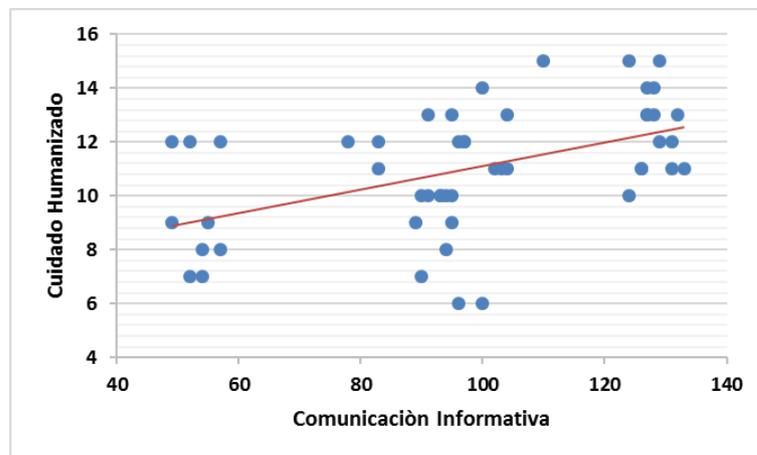
#### **Valor de probabilidad**

### Correlaciones

|                 |   | Cuidado humanizado (agrupado) | Satisfacción del Cuidado - Comunicación Informativa |
|-----------------|---|-------------------------------|---|
| Rho de Spearman | Cuidado humanizado (agrupado)                       | 1,000                         | ,557**  |
|                 |   |                               | ,000  |
|                 |   | <b>50</b>                     | 50  |
|                 | Satisfacción del Cuidado - Comunicación Informativa | ,557**                        | 1,000   |
|                 |   | ,000                          | .   |
|                 |   | <b>50</b>                     | 50  |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P = 0,000 Sig. (Bilateral)



|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| <b>Coefficiente de correlación</b> | <b>r = 0,557</b> |
| <b>Dirección de relación</b>       | Positiva         |

### ***Decisión y conclusión***

Los resultados indican que hay una significativa correlación entre las variables cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019. Asimismo, se puede notar que la relación entre variables es positiva, es decir que a mayor cuidado humanizado le corresponde mayor satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa.

Como el valor de probabilidad  $P = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que, existe relación significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado en la dimensión comunicación informativa en usuarios atendidos en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma -2019.

#### **4.4. Discusión de resultados**

El presente estudio investiga sobre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2019. En la tabla 1 podemos evidenciar que en base a los resultados referidos a los indicadores específicos de la población, en este caso usuarios del servicio de emergencia, en los datos se pueden mostrar que la edad de los usuarios en su mayoría es mayor de 41 años, sexo femenino 58%, estado civil conviviente 38%, grado de instrucción secundaria 46% y ocupación de independiente 68%.

Los resultados obtenidos respecto a la variable cuidado humanizado, se observa que la mayoría de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, el 50%, a veces reciben cuidado humanizado, seguido de 32% de siempre, y finalmente 18% nunca. Miranda C. Paulina, concluye en su investigación que el 86% de los pacientes hospitalizados refieren que siempre perciben un trato humano, seguido de 11, 7% de casi siempre, 1,8% algunas veces y finalmente el 0,6% nunca perciben un trato humano. Así mismo, se demostró que no hay relación estadísticamente significativa entre la variable nivel de percepción del trato humanizado y las variables sociodemográficas.

Los resultados encontrados propician una retroalimentación positiva con el profesional de enfermería que labora en el servicio, fortalece su actuar y la motivación de cuidar respetando la dignidad del paciente. Así mismo, Guerrero-Ramírez R, obtiene como resultado en su investigación que el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería es regular con 52%, seguido de 26% de alto. Considerando las dimensiones

Los resultados obtenidos respecto a la segunda variable principal que es la satisfacción del cuidado, se observa que la mayoría de los usuarios, 62,0% se manifiestan medianamente satisfechos, seguida de 22,0% de satisfechos y 16% insatisfechos y, en relación a las principales variables, se obtuvo como resultado que existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del hospital Félix Mayorca Soto -2019. (P 0.000). Zúñiga Quintana R, en su investigación reafirma que existe una relación moderada significativa entre el cuidado humanizado por parte de la enfermera y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto nacional de Ciencias Neurológicas, evidenciado por el Rho de Spearman, con una correlación de ( $Rho=0,753$ ), y

muy significativa (0,00). También López Minaya A, encuentra resultados similares en donde, a través de la estadística descriptiva se puede apreciar que el 83,3% expresan mediana satisfacción en el cuidado humano que reciben y aplicando el índice de correlación del Rho de Spearman se tiene una correlación moderada  $Rho= 0,408$ ,  $p < 0,05$  y para las dimensiones del cuidado humano ( $S=0.406$   $p=0.00$ ), ( $S=410$   $p=000$ ), ( $S=0.394$   $p=0.000$ ), ( $S=0.392$   $p=000$ ), concluyendo que existe correlación moderada y una relación significativa positiva.

## CONCLUSIONES

1. El 50,0% de los usuarios refieren a veces recibir cuidado humanizado y 62,0% se manifiestan medianamente satisfechos, existiendo correlación positiva moderada y significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado ( $r= 0,680$ ) ( $p= 0,000$ ).
2. El 52,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos en la dimensión expectativas y de estos el 34,0% refieren a veces haber recibido cuidado humanizado, existiendo correlación positiva baja y significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado ( $r= 0,388$ ) ( $p= 0,005$ ).
3. El 50,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos en la dimensión percepción y de estos el 36,0% refieren a veces haber recibido cuidado humanizado, existiendo correlación positiva moderada y significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado ( $r= 0,531$ ) ( $p= 0,000$ ).
4. El 60,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos en la dimensión calidez humana y de estos el 40,0% refieren a veces haber recibido cuidado humanizado, existiendo correlación positiva moderada y significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado ( $r= 0,574$ ) ( $p= 0,000$ ).
5. El 58,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos en la dimensión comunicación informativa y de estos el 34,0% refieren a veces haber recibido cuidado humanizado, existiendo correlación positiva moderada y significativa entre el cuidado humanizado y la satisfacción del cuidado ( $r= 0,557$ ) ( $p= 0,000$ ).

## **RECOMENDACIONES**

1. Sensibilizar a todo el profesional de enfermería en relación a la necesidad de brindar cuidados humanos respetando la dignidad del paciente, caracterizándolo como un ser holístico y único.
2. Diseñar estrategias con el objetivo de desarrollar de manera completa y correcta la Teoría de Jean Watson durante la atención al paciente, a través de talleres y programas de educación continua.
3. Ejecutar capacitaciones enfocadas a la ejecución de planes de cuidados orientados a un trabajo multidisciplinario considerando las dimensiones considerados en la presente investigación que influyen en la satisfacción.
4. El personal que trabaja en el servicio de emergencias deben recibir talleres de reflexión sobre el cuidado humano al paciente y así mejorar la calidad de vida del paciente.
5. Desarrollar investigaciones similares utilizando enfoques mixtos o cualitativos en los diferentes servicios de hospitalización con el objeto de conocer los factores que influyen en la deshumanización del cuidado de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Pichardo M, Zúñiga M. Atención de Enfermería brindada a jóvenes en dos centros de salud comparado con la Teoría de Watson; 2013. *Enfermería Actual en Costa Rica*. 2012; 23:1-20 8.
2. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Rev Ciencia y enfermería*. 2011; 17(3): 11-22.
3. Pabón I, Cabrera C, La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. *Revista Unimar*. 2008; 45:31-35.
4. Arias M. La ética y humanización del cuidado de enfermería. Bogota: Tribunal Nacional Ético de Enfermería; 2007.
5. Zúñiga Quintana Rosita. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima –Perú, 2017.
6. Miranda C. Paulina y col. Percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre. Valdivia – Chile, 2014.
7. Guerrero-Ramírez Rosa y otros. El cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Perú, 2015.
8. López Minaya Adriana Mercedes. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa. Lima – Perú, 2016.
9. Belmont, R. *Principios y guías éticos*. 2003 Obtenido de <https://www.unav.es/cdb/usotBelmont.utml>.
10. Castrillón, J., Paz, D., y Rojas, M. (2014). *Elementos que caracterizan el cuidado humanizado proporcionado por el personal de enfermería a los usuarios de la unidad*

*de atención a la tercera edad de la colonia Belencito.* (tesis maestría). Colombia: Corporación universitaria adventista.

11. Cisneros, F. (2002). *Introducción a los modelos y teorías de enfermería (Tesis Enfermera especialista)*. Universidad del Cauca de Enfermería. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=introducción+a+los+modelos+y+teorías+de+enfermeriaelaborada>
12. Caro S. *Enfermería: Integración del cuidado y el amor. Una perspectiva humana.* Colombia, 2009; 25 (1): 172-178.
13. Beckford V, Rodríguez K, Acosta E, Serrano R. *Teoría de Jean Watson: Teoría del cuidado humano.* Ciudad de Panamá: Facultad de Enfermería, Universidad de Panamá; 2013.
14. Rodríguez Atavía, A. (2012). *reflexiones Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Revinas.* *Enfermería En Costa Rica.* 2011, 32 (1). 37. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v32n1/art7.pdf>
15. Moreno, M. Interior, M. Saucedo, P. Vázquez, L. "Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados en una institución pública de Monterrey, N.L., [tesis de grado]. México; 2011.
16. Mellado C. "satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED DEL CMI-Daniel Alcides Carrión. [tesis de grado]. Lima 2007.
17. Camargo L., "Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el hospital San Juan de Lurigancho", [tesis de grado]. Lima, 2017.
18. Herrera N. *Hospital infantil el niño y su familia.* Casa de salud Valdecilla. España; 2014.

## Anexo 01: Cuestionario socio demográfico.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FILIAL - TARMA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



### CUESTIONARIO SOBRE DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

**Objetivos:** Conocer las características socio-demográficas de los pacientes atendidos.

**Instrucciones:** A continuación, se les realizará unas preguntas, las cuales usted responderá según crea conveniente.

#### **I. DATOS GENERALES:**

1. ¿Cuántos años cumplidos tiene usted?

a) Menor de 20 ( )    b) 21 – 40 ( )    c) 41 – más ( )

2. Sexo

a) Masculino ( )    b) Femenino ( )

2. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltero ( )    b) Casado ( )    c) Viudo ( )

d) Conviviente ( )    e) Separado ( )

3. Grado de instrucción:

a) Primaria ( )    b) Secundaria ( )    c) Superior ( )

4. Ocupación:

a) Empleado ( )    b) Obrero ( )

c) Independiente ( )    d) Desempleado ( )

## Anexo 02: Cuestionario sobre cuidado humanizado



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FILIAL - TARMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**CUESTIONARIO SOBRE CUIDADOS HUMANIZADOS**



**OBJETIVO:** Identificar los cuidados humanizados que recibe el paciente.

**INSTRUCCIONES:** Marca la opción que crea conveniente con ✓ debajo de las columnas, el presente estudio que se realiza con fines estrictamente académicos y tiene carácter de confidencialidad.

| N  | ITEMS   | siempre | A veces | Nunca |
|----|---|---------|---------|-------|
| 1  | Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos. |         |         |       |
| 2  | Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.                                     |         |         |       |
| 3  | Lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.                      |         |         |       |
| 4  | Responde rápidamente a su llamado.  |         |         |       |
| 5  | Le pide que la llame si usted se siente mal.  |         |         |       |
| 6  | Le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.              |         |         |       |
| 7  | Le da información clara y precisa sobre su situación de salud.                                    |         |         |       |
| 8  | Le enseña cómo cuidarse a usted mismo   |         |         |       |
| 9  | Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite                    |         |         |       |
| 10 | Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.   |         |         |       |
| 11 | Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.   |         |         |       |
| 12 | Lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.                                |         |         |       |
| 13 | Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles  |         |         |       |
| 14 | Es alegre.  |         |         |       |
| 15 | Se sienta con usted para entablar una conversación.   |         |         |       |
| 16 | Establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.   |         |         |       |
| 17 | Lo escucha con atención   |         |         |       |
| 18 | Habla con usted amablemente.  |         |         |       |
| 19 | Involucra a su familia en su cuidado.   |         |         |       |
| 20 | Le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.  |         |         |       |
| 21 | Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y   |         |         |       |

| N  | ITEMS  | siempre | A veces | Nunca |
|----|--|---------|---------|-------|
|    | su familia sobre su situación de salud.  |         |         |       |
| 22 | Cuando se siente agobiado por su enfermedad acuerda con usted un nuevo plan de intervención.                               |         |         |       |
| 23 | Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.                               |         |         |       |
| 24 | Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.                    |         |         |       |
| 25 | Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.          |         |         |       |
| 26 | Continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.   |         |         |       |
| 27 | Le ayuda a establecer metas razonables   |         |         |       |
| 28 | Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud  |         |         |       |
| 29 | Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.   |         |         |       |
| 30 | Ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación   |         |         |       |
| 31 | Acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado. |         |         |       |
| 32 | Lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.                                |         |         |       |
| 33 | Lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.   |         |         |       |
| 34 | Es amistoso y agradable con sus familiares y allegados.  |         |         |       |
| 35 | Le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.   |         |         |       |
| 36 | Mantiene un acercamiento respetuoso con usted  |         |         |       |
| 37 | Lo identifica y lo trata a usted como una persona individual   |         |         |       |
| 38 | Se identifica y se presenta ante usted.  |         |         |       |
| 39 | El uniforme y carné que porta lo caracteriza como tal.   |         |         |       |
| 40 | La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.              |         |         |       |
| 41 | Es organizada en la realización de su trabajo.   |         |         |       |
| 42 | Realiza los procedimientos con seguridad.  |         |         |       |
| 43 | Es calmada (o)   |         |         |       |
| 44 | Le proporciona buen cuidado físico.  |         |         |       |

| N  | ITEMS  | siempre | A<br>veces | Nunca |
|----|--|---------|------------|-------|
| 45 | Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. |         |            |       |
| 46 | Identifica cuándo es necesario llamar al médico                        |         |            |       |

Accesibilidad: Contiene 6 ítems (1 – 6)

Explica y Facilita: Contiene 6 ítems (7 – 12)

Conforta: Contiene 9 ítems (13 – 21)

Se Anticipa: Contiene 11 ítems (22 – 32)

Mantiene Relación de Confianza: Contiene 8 ítems (33 – 40)

Monitorea y Hace Seguimiento: Contiene 6 ítems (41 – 46)



### Anexo 03: Cuestionario de satisfacción



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION  
FILIAL - TARMA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ENFERMERIA  
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL PACIENTE**



**OBJETIVO:** Valorar la satisfacción de los cuidados que recibe el paciente hospitalizado.

**INSTRUCCIONES:** Marca la opción que crea conveniente con ✓ debajo de las columnas, el presente estudio que se realiza con fines estrictamente académicos y tiene carácter de confidencialidad.

| ÍTEMS |   | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|-------|---|---------|---------|-------|
|       | <b>EXPECTATIVAS</b>   |         |         |       |
| 1     | El personal de salud tiene preocupación real por solucionar el problema de su salud-            |         |         |       |
| 2     | El tratamiento indicado es administrado en los horarios establecidos                            |         |         |       |
| 3     | Cuando se hospitalizo el personal tenía experiencia en el manejo de su patología                |         |         |       |
| 4     | Existe comodidad en las camas y ropa de cama  |         |         |       |
| 5     | Los ambientes de hospitalización se encuentran limpios y en orden                               |         |         |       |
|       | <b>PERCEPCIÓN</b>   |         |         |       |
| 6     | Las dietas son servidas en un horario y temperatura adecuados.                                  |         |         |       |
| 7     | Se mantiene una comunicación abierta durante su permanencia en el hospital                      |         |         |       |
| 8     | El personal de salud maneja protocolos de atención  |         |         |       |
| 9     | Durante la hospitalización de su niño le brindaron información y orientación sobre los cuidados |         |         |       |
| 10    | Conoce usted los medios a través del cual canalizar una queja o reclamo                         |         |         |       |
|       | <b>CALIDEZ HUMANA</b>   |         |         |       |
| 11    | El personal de salud soluciona las quejas y reclamos presentados durante la                     |         |         |       |

| ÍTEMS                           |  | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|---------------------------------|--|---------|---------|-------|
|                                 | hospitalización  |         |         |       |
| 12                              | El trato que recibe del personal es cordial                                    |         |         |       |
| 13                              | Al hospitalizarse el personal de salud le informo sobre sus deberes y derechos |         |         |       |
| 14                              | Recomendaría al personal de salud que lo atendió durante la hospitalización    |         |         |       |
| 15                              | La atención brindada durante la hospitalización me satisface                   |         |         |       |
| <b>COMUNICACIÓN INFORMATIVA</b> |  |         |         |       |
| 16                              | El personal de salud genera sentimientos de confianza                          |         |         |       |
| 17                              | Conoce el nombre del personal de salud que lo atendió.                         |         |         |       |
| 18                              | Se le educa sobre los cuidados que debe tener.                                 |         |         |       |
| 19                              | Se le informa sobre su salud   |         |         |       |
| 20                              | La información que se le brinda es clara y precisa.                            |         |         |       |

Anexo 04: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL FELIX MAYORCA SOTO DE TARMA -2019.

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPOTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGIA  |
|---|---|--|--|--|
| <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión expectativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión percepción atendido en</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión expectativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019. <b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión expectativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la</p> | <p><b>V1: cuidado humanizado</b></p> <p><u>D4</u>: Accesibilidad</p> <p><u>D5</u>: Explica</p> <p><u>D6</u>: Conforta</p> <p><u>D7</u>: Anticipa</p> <p><u>D8</u>: Relaciones de confianza</p> <p><b>V2: Satisfacción</b></p> <p><u>D1</u>: Expectativas</p> <p><u>D2</u>: Percepción</p> <p><u>D3</u>: Calidez Humana</p> | <p><b>Método</b></p> <p>Descriptivo, correlacional prospectivo, transversal</p> <p><b>Esquema:</b></p> <p><b>Donde:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>M1</u>: pacientes de emergencia</li> <li>• <u>O1</u>: cuidado humanizado</li> <li>• <u>O2</u>: satisfacción del usuario</li> </ul> |

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPOTESIS   | VARIABLES                                  | METODOLOGIA   |
|--|---|---|--|---|
| <p>el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión calidez humana atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión comunicación informativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019?</p> | <p>dimensión percepción atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión calidez humana atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión comunicación informativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> | <p>dimensión percepción atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión calidez humana atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en la dimensión comunicación informativa atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix <u>Mayorca</u> Soto de Tarma -2019.</p> | <p><u>D4</u>: comunicación informativa</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>r. Relación</li> </ul> <p><b>Población y muestra</b><br/>La técnica de muestreo no probabilístico intencional por conveniencia.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario de cuidado humanizado</li> <li>Cuestionario satisfacción del usuario</li> </ul> <p><b>TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> </ul> |

Anexo 05: Base de datos sobre la variable cuidados humanizados

|    | A_01 | A_02 | A_03 | A_04 | A_05 | A_06 | EF_07 | EF_08 | EF_09 | EF_10 | EF_11 | EF_12 | C_13 | C_14 | C_15 | C_16 | C_17 | C_18 | C_19 | C_20 | C_21 | SA_22 | SA_23 | SA_24 | SA_25 | SA_26 | SA_27 | SA_28 | SA_29 | SA_30 | SA_31 | SA_32 | MRC_33 | MRC_34 | MRC_35 | MRC_36 | MRC_37 | MRC_38 | MRC_39 | MRC_40 | MHS_41 | MHS_42 | MHS_43 | MHS_44 | MHS_45 | MHS_46 |   |
|----|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|
| 1  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      |        |        |   |
| 2  | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 2      |        |   |
| 3  | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1     | 2     | 3     | 1     | 2     | 1     | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2     | 3     | 1     | 2     | 1     | 2     | 3     | 2     | 3     | 1     | 2     | 1      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 3      | 2      | 3      | 1      | 2 |
| 4  | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 2     | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1 |
| 5  | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      |        |   |
| 6  | 2    | 2    | 3    | 3    | 1    | 3    | 2     | 3     | 1     | 3     | 2     | 1     | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2     | 3     | 1     | 2     | 2     | 1     | 1     | 3     | 1     | 3     | 2     | 1      | 3      | 2      | 2      | 1      | 2      | 3      | 1      | 3      | 3      | 2      | 3      | 1      | 2      |   |
| 7  | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 2     | 2     | 2     | 2     | 1     | 3     | 1    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3    | 2    | 1     | 2     | 2     | 1     | 2     | 1     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 1      | 3      | 1      | 3      | 2      | 2      | 2      | 3      | 1      | 3      | 2      | 1      | 2      | 2      | 1 |
| 8  | 2    | 2    | 3    | 1    | 3    | 2    | 2     | 1     | 2     | 2     | 2     | 1     | 3    | 3    | 2    | 3    | 1    | 1    | 2    | 3    | 2    | 2     | 2     | 3     | 3     | 1     | 3     | 1     | 3     | 1     | 1     | 2     | 2      | 2      | 1      | 3      | 3      | 2      | 3      | 1      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      |   |
| 9  | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 1    | 1     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3     | 1     | 3     | 2     | 3     | 2     | 1     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 1      | 3      | 2 |
| 10 | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 3      |        |   |
| 11 | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1     | 2     | 3     | 1     | 3     | 1     | 2    | 3    | 1    | 2    | 3    | 1    | 3    | 1    | 1    | 3     | 1     | 3     | 1     | 1     | 3     | 1     | 2     | 3     | 1     | 3     | 1      | 3      | 1      | 2      | 3      | 1      | 3      | 1      | 1      | 3      | 1      | 3      | 1      | 1      |   |
| 12 | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2     | 1     | 2     | 1     | 1     | 1     | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 2     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1 |
| 13 | 3    | 2    | 2    | 3    | 1    | 1    | 2     | 3     | 1     | 3     | 1     | 2     | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 1    | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 1     | 2     | 3     | 1     | 3     | 1     | 3      | 1      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 1      | 2      | 2      | 2      | 3 |
| 14 | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |   |
| 15 | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 1    | 1     | 2     | 3     | 2     | 1     | 1     | 2    | 1    | 3    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 3      | 1      | 2      | 2      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3 |
| 16 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |   |
| 17 | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 2     | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1 |







**Anexo 05: Base de datos sobre la variable satisfacción de los cuidados**

|    | E_01 | E_02 | E_03 | E_04 | E_05 | P_06 | P_07 | P_08 | P_09 | P_10 | CH_11 | CH_12 | CH_13 | CH_14 | CH_15 | CI_16 | CI_17 | CI_18 | CI_19 | CI_20 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 1    | 2    | 1    | 2    | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     |
| 2  | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     |
| 3  | 1    | 2    | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    | 2    | 1     | 2     | 2     | 1     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     |
| 4  | 2    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     |
| 5  | 3    | 1    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     |
| 6  | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 1    | 2     | 2     | 1     | 2     | 3     | 1     | 2     | 1     | 3     | 1     |
| 7  | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 2     | 2     | 1     | 3     | 2     | 3     | 2     | 1     | 3     | 1     |
| 8  | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2     | 1     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     |
| 9  | 3    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2     | 2     | 2     | 1     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     |
| 10 | 1    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 1     | 3     | 1     |
| 11 | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2     | 2     | 1     | 2     | 3     | 1     | 2     | 2     | 3     | 2     |
| 12 | 1    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 1    | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     |
| 13 | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2     | 1     | 1     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     |
| 14 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     |
| 15 | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 1    | 3    | 2    | 1     | 2     | 2     | 2     | 1     | 2     | 1     | 1     | 1     | 1     |
| 16 | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     |
| 17 | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     |
| 18 | 2    | 1    | 3    | 2    | 1    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3     | 2     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 1     |
| 19 | 3    | 1    | 2    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 1    | 3    | 3     | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 2     | 2     | 2     | 2     |
| 20 | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2     | 1     | 1     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     |
| 21 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 22 | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     |
| 23 | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 1    | 3    | 2    | 2    | 2    | 1     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 3     |
| 24 | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 1     | 3     | 1     | 2     |
| 25 | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     |
| 26 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     |
| 27 | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2     | 1     | 2     | 3     | 1     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     |
| 28 | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     |
| 29 | 1    | 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1     | 2     | 2     | 2     | 1     | 2     | 1     | 2     | 2     | 2     |
| 30 | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     |
| 31 | 2    | 1    | 1    | 1    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     |
| 32 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2     | 2     | 2     | 1     | 2     | 3     | 2     | 1     | 3     | 1     |
| 33 | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 3     | 2     |
| 34 | 1    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 1    | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     |
| 35 | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     |
| 36 | 3    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2     | 2     | 2     | 1     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     |
| 37 | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 2    | 1     | 2     | 2     | 2     | 1     | 2     | 1     | 1     | 1     | 1     |
| 38 | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     |
| 39 | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 40 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 41 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 42 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 43 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 46 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 47 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 49 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 50 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

## Anexo 07: Fotografías



**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** cuestionario para evaluar la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia.

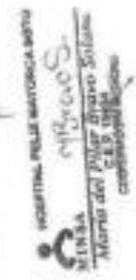
**DIRIGIDO A:** Usuario atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACION:**

| ALTAMENTE VALIDO | VALIDO | REGULARMENTE | BAJA VALIDEZ | NO VALIDO |
|------------------|--------|--------------|--------------|-----------|
|                  | X      | VALIDO       |              |           |





*Trabajando con la fuerza del pueblo!*

**"Año de la Universalización de la Salud"**

**CARTA N°-0001-2020-GRI/DIRESA/RST/UADI**

**JOVEN : Jhonn Armando Smith BLANCO GAMERO**

**ASUNTO : Aceptación para realizar trabajo de Investigación**

**De mi especial Consideración:**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre del Hospital Félix Mayorca Soto , y a la vez como es de vuestro conocimiento venimos trabajando concertadamente en bien de la salud de la población tarmaña.

En tal sentido en respuesta a la solicitud que a presentado a nuestra institución solicitando campo para realizar trabajo de investigación titulado "CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL FELIX MAYORCA SOTO DE TARMA-2019" esta Jefatura Acepta lo solicitado coordinando con la Jefatura de Emergencia con el horario y así poder cumplir con los objetivos programados.

Agradeciendo anticipadamente, la atención que dará a la presente, aprovecho la ocasión para reiterarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



  
D<sup>ca</sup>. Adm. Patricia E. Pereda Sotomayor  
DIRECTORA EJECUTIVA  
CLAD N° 4234

PEPS/MKSV/mlsv  
CC: Archivo

|           |          |
|-----------|----------|
| Reg.Doc.  | 03999457 |
| Reg. Exp. | 02734939 |

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE TESIS

SEÑOR DIRECTOR DE LA RED DE SALUD TARMA

M.C. LUIS ARMANDO ORIHUELA LAZO

Yo JHONN ANIBAL SMITH BLANCO GAMERO, identificado con DNI N° 70022157 con domicilio legal en Jr. Huánuco S/N - Tarma, estudiante de enfermería de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion - Filial Tarma, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando realizando un trabajo de investigación para tesis Universitaria, solicito permiso, durante dos meses, para poder ejecutar cuestionarios en los pacientes del servicio de emergencia para mi proyecto de tesis titulado "CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL FELIZ MAYORCA SOTO DE TARMA - 2019" por lo cual solicito su autorización y de esa manera se me proporcione las facilidades para mi proyecto planteado.

Por tanto

Ruego a su persona acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Tarma, 09 de Enero del 2019



JHONN ANIBAL SMITH BLANCO GAMERO  
DNI N° 70022157



**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** cuestionario para evaluar la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia.

**DIRIGIDO A:** Usuario atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACION:**

| ALTAMENTE VALIDO | VALIDO | REGULARMENTE | BAJA VALIDEZ | NO VALIDO |
|------------------|--------|--------------|--------------|-----------|
|                  | ✓      | VALIDO       |              |           |

  
L. WILDO FERRUS ENASTEGUE  
ESP. CUADADOR INTENSIVOS  
C.E.P. SET 55 RNE 2000

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** cuestionario para evaluar la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia.

**DIRIGIDO A:** Usuario atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Félix Mayorca Soto.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACION:**

| ALTAMENTE VALIDO | VALIDO | REGULARMENTE | BAJA VALIDEZ | NO VALIDO |
|------------------|--------|--------------|--------------|-----------|
|                  | X      | VALIDO       |              |           |

HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO  
ALINSA  
Módulo del Primer Grado Sotiano  
C.A.S. Sotiano