

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA**



**TESIS**

---

**“Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA: Cardenas Del Castillo, Jully Jessica**

**ASESORA: Merino Gastelu, Carmen**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción salud y prevención de las enfermedades

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2018-2019)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

# D

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47179350

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23008111

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con mención en gerencia en servicios de salud

Código ORCID: 0000-0002-6863-032X

# H

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Ruiz Aquino, Mely Meleni	Maestra salud pública y gestión sanitaria	42382901	0000-0002-8340-7898
2	Reyes Paredes, Héctor Huילו	Maestro en salud pública y gestión sanitaria	22498198	0000-0002-8470-0658
3	Céspedes y Argandoña, Lilia	Especialista en enfermería en centro quirúrgico	22422416	0000-0002-6009-6943

**UDH****UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA****ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Tingo Maria, siendo las 15 00 horas del día 05 del mes de mayo del año dos mil veintitrés, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió en el auditorium de la Facultad de Ciencias de la Salud el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- **MG. MG. MELY MELENI, RUIZ AQUINO** (PRESIDENTA)
- **MG. HECTOR HUILDO REYES PAREDES** (SECRETARIA)
- **LIC. LILIA CESPEDES Y ARGANDOÑA** (VOCAL)
  
- **MG. CARMEN MERINO GASTELU** (ASESOR)

Nombrados mediante Resolución N° 652-2023-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intituloado: "CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA- 2021"; presentado por la Bachiller en Enfermería Señorita. **JULLY JESSICA CARDENAS DEL CASTILLO**, Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado. Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Por UNANIMIDAD**, con el calificativo **cuantitativo de 1.2** y cualitativo de **...S.V.f.c.c.o.o.c.e...**

Siendo las, \_\_\_\_\_ horas del día 05 del mes de mayo del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

**MG. MELY MELENI, RUIZ AQUINO**  
N° DNI 42382901  
CODIGO ORCID 0000-0002-8340-7898  
PRESIDENTA

**MG. HECTOR HUILDO REYES PAREDES**  
N° DNI 72498126  
CODIGO ORCID 0000-0002-8470-0658  
SECRETARIO

**LC. ENF. LILIA CESPEDES Y ARGANDOÑA**  
N° DNI 72422416  
CODIGO ORCID 0000-0002-6009-6943  
VOCAL



**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**SEDE-LEONCIO PRADO**

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

Yo Mg. Carmen MERINO GASTELU

asesor(a) del Programa Académico Profesional de Enfermería y designado(a)  
Mediante documento: Resolución N°1726-2018-D-FCS-UDH de la  
Estudiante: Cardenas del Castillo, July Jessica

de la investigación titulada: "CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y  
NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA-2021",

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 %.verificable en  
el reporte final del análisis de originalidad mediante el software antiplagio turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen  
plagio y cumple con toda las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente , a solicitud del interesado para los fines  
que estime conveniente.

Tingo Maria 01 de junio del año 2023

*Mg. Carmen Merino Gastelu*

ENFERMERA ESPECIALISTA  
CEP. N° 43732 RNE. 6712-07248-1

COD. ORCID = 0000-0002-6863-032X

Mg. Carmen Merino Gastelu

DNI N° 23008111

# "CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA-2021"

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

11%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

5%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 3%

Excluir bibliografía

Activo

*Plus*  
Mg. Carmen Merino Gastelu  
ENFERMERA ESPECIALISTA  
CEP. N° 43732 RNE. 6712-072481  
COD ORCID: 0000-0002-6863-032X

DNI N° 23008111

## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio*

*A mis padres, por su apoyo moral, por brindarme todo su apoyo , por confiar y creer en mí.*

*A mi esposo, por motivarme a enfrentar las dificultades y persistir hasta conseguir mis sueños.*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios todopoderoso por darme la vida, por consagrar e iluminarme cada día dandome fortaleza y salud.

A mis padres por ser mi apoyo; gratitudes por toda la paciencia, amor, consejos, tiempo y tanto que han dado por mí para lograr este objetivo tan noble.

Especial agradecimiento a mi asesora por su orientación y supervisión continúa al desarrollo de la presente tesis y a la coordinadora Lic. Enf. Lilia Céspedes y Argandoña por su apoyo, enseñanza y por ser una gran docente; así mismo especial reconocimiento y gratitud a mi alma mater la Universidad de Huánuco – sede Leoncio Prado, por acogerme en sus aulas y aportar en mi formación profesional.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCION.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS .....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEORICAS.....	25
2.2.1. TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO.....	25

2.2.2.	PROMOCIÓN DE LA SALUD.....	25
2.2.3.	NECESIDADES BÁSICAS DEL SER HUMANO.....	26
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	26
2.4.	HIPÓTESIS .....	29
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	29
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS .....	29
2.5.	VARIABLES .....	30
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	30
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	30
2.5.3.	VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN.....	31
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	32
CAPITULO III.....		35
METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION.....		35
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.1.1.	ENFOQUE .....	35
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	35
3.1.3.	DISEÑO .....	36
3.2.	POBLACION Y MUESTRA .....	36
3.2.1.	LA POBLACIÓN.....	36
3.2.2.	MUESTRA.....	37
3.3.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	
	.....	38
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS .....	38
3.3.2.	PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DATOS .....	41
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	42
CAPITULO IV .....		44
RESULTADOS .....		44
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	44
4.2.	PRUEBA DE CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....	47
CAPITULO V .....		50
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		50
5.1.	PRESENTAR LA CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	50
CONCLUSIONES .....		54

RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	56
ANEXOS.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución porcentual de acuerdo a las características sociodemográficas, del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021 .....	44
Tabla 2. Descripción porcentual de acuerdo a las dimensiones del cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.....	45
Tabla 3. Descripción porcentual de acuerdo al cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021 .....	45
Tabla 4. Descripción porcentual de acuerdo al nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021 .....	46
Tabla 5. Relación entre Cuidado Humanizado y características demográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021 .....	47
Tabla 6. Relación entre Nivel de satisfacción y las Dimensiones del Cuidado Humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.....	48
Tabla 7. Relación entre Nivel de satisfacción y cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021 .....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	65
ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	69
ANEXO 3 CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL USUARIO .....	71
ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	73
ANEXO 5 TABLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	74
ANEXO 6 VALIDACION DE INSTRUMENTOS .....	77
ANEXO 7 AUTORIZACION DE LA INVESTIGACION .....	84
ANEXO 8 BASE DE DATOS.....	86
ANEXO 9 INFORME DE ORIGINALIDAD .....	99

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo Maria-2021. **MÉTODOS:** Estudio cuantitativo de tipo observacional, prospectivo, transversal, analítico y relacional con n=186 usuarios seleccionada por muestreo por conveniencia. La técnica fue la encuesta, el instrumento fue un cuestionario y lista de cotejo; los instrumentos fueron validados por juicio de expertos resultado un V=0.73 para análisis de los datos se utilizó la prueba estadística chi cuadrado y se tuvo en cuenta los principios bioéticos. **RESULTADOS:** La muestra de estudio con 45,2% con edades entre 18 a 31 años; el sexo en mayor porcentaje fue masculino con el 58,6%; el estado civil en mayor predominio de 43,5%; 48,9% tuvieron secundaria. Se obtuvo un cuidado humanizado adecuado con el 78,5%; el 62,4% se encuentran medianamente satisfecho, Al contraste de resultados entre cuidado humanizado y nivel de satisfacción, se encontró  $X^2=38,922$  con un valor de significancia de  $p=0,00$ ; siendo  $p\leq 0,05$ ; por el cual se tomó la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. **CONCLUSIONES:** Existe relación entre la variable cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo Maria-2021.

**Palabras Claves:** cuidado humanizado, características sociodemográficas, nivel de satisfacción, fenomenología, usuarios atendidos.

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** To determine the relationship between humanized nursing care and the level of satisfaction of the user attended in the emergency service Hospital Tingo Maria-2021. **METHODS:** Observational, prospective, cross-sectional and descriptive correlational quantitative study with n=186 users selected by convenience sampling. The technique was the survey, the instrument was a questionnaire and checklist; the instruments were validated by expert judgment, resulting in a  $V=0.73$ . For data analysis, the chi-square statistical test was used and bioethical principles were taken into account. **RESULTS:** The study sample with 45.2% aged between 18 to 31 years; the sex in the highest percentage was male with 58.6%; the marital status in greater prevalence of 43.5%; 48.9% had secondary school. Adequate humanized care was obtained with 78.5%; 62.4% are moderately satisfied. When contrasting the results between the level of satisfaction and humanized care,  $X^2=38.922$  was found with a significance value of  $p=0.00$ ; being  $p\leq 0.05$ ; by which the decision was made to accept the research hypothesis and reject the null hypothesis. **CONCLUSIONS:** There is a relationship between the variable level of satisfaction and humanized care in users treated at the emergency service Hospital Tingo Maria-2021.

**Keywords:** humanized care, sociodemographic characteristics, level of satisfaction, phenomenology, users served.

## INTRODUCCION

El cuidado humanizado hacia los pacientes es la existencia del profesional enfermero, por tal motivo deben estar pautadas por actividades intersubjetivas que van más allá de lo personal para conservar, mejorar y respaldar al mundo; impulsando al ser humano a encontrar un motivo al proceso de su enfermedad, dolencia, malestar e impulsar a otros a conseguir autoconocimiento, auto curación y autocontrol. <sup>(1)</sup> Según Pabon <sup>(2)</sup> Refiere que las organizaciones mundiales emitieron políticas integrales que sirvieron como base para la formación de los profesionales de la salud, con ello se quiere amparar los derechos de la persona humana, titulado la frase como trato humanizado hacia el ser humano sano y enfermo, enfatizando que para que haya humanismo debe haber comunicación, respeto y apoyo mutuo entre los individuos. Es por ello que el profesional de enfermería tiene que ser empático con el usuario e integrar a la familia en la participación de los cuidados. Hoy en día el usuario enfermo reconoce sus derechos y pide que sea tratado dignamente al momento de recibir una atención. <sup>(3)</sup>

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. En este contexto Poletti <sup>(4)</sup> el paciente puede evaluar la calidad del servicio sanitario tomando en cuenta no sólo el resultado final, sino también su percepción con la implicación e interés del personal, el trato digno, las instalaciones o el tiempo de atención, entre otros. Por tal razón la presente investigación, tuvo por objetivo determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María. Fue efectuado con la finalidad de mejorar y reorientar los cuidados del profesional de enfermería en el marco de la satisfacción, basados en los principios.

Comparativamente, el trabajo investigado se encuentra descrito en cinco capítulos; estando el primer capítulo; que comprende el problema, la justificación, los objetivos del estudio y de igual modo se consideran a las limitaciones y viabilidad respectivamente.

En el segundo capítulo se describe el marco teórico, el cual contiene los antecedentes del trabajo de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho estudio y las definiciones conceptuales; además se consideran en este apartado a las hipótesis, variables en estudio y su operacionalización respectiva.

El tercer capítulo compuesto por la metodología de la investigación, como tipo de investigación, su enfoque, el alcance y su diseño del estudio, también se considera, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos.

En su cuarto capítulo se exhibe los resultados de la investigación con su respectiva interpretación donde se presentan las tablas y graficas elaboradas.

Finalmente en el quinto capítulo se muestran la discusión de los resultados; posteriormente se presentan las conclusiones y recomendaciones. También se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos parte del presente trabajo de investigación.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En América Latina; Colombia, 2016, por Romero y colaboradores <sup>(5)</sup> determinaron que el cuidado humanizado fue excelente con un 55.4%, bueno con un 35%, aceptable con un 7.9% y malo con un 1.7% (6). Así mismo en Barranquilla, 2021, Cataño y colaboradores evidencio una buena percepción de 34 pacientes durante su estancia hospitalaria sobre los cuidados recibidos por los profesionales de enfermería como siempre, casi siempre en un 2.86%

El convenio firmado por enfermeros de Italia y España <sup>(6)</sup> en el 2017, deciden poner marcha el primer acuerdo internacional para humanizar la atención que se le otorga a los usuarios. Este acuerdo considera modelos de acciones sustentadas en la ética del cuidado, a seguir por los enfermeros durante la estadía del paciente, enfocada en el cuidado de los aspectos biopsicosocial-emocional, incentivando el autocuidado.

Según datos emitidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) <sup>(7)</sup> a nivel mundial existe aproximadamente 28,000,000 profesionales de enfermería que representan un 56% del personal de salud, considerados como principales polares y columna vertebral dentro de las instituciones de salud.

En Perú se han realizado diversos estudios de conocimientos y actitudes de la enfermera sobre cuidado humanizado en enfermeros. A nivel nacional en Lima, 2021, por Saavedra <sup>(8)</sup> las actitudes durante el cuidado de enfermería fue un 73.6% tuvo un nivel medio, un 23.6 % nivel bajo y 2.8% nivel alto .

Así mismo Echevarría <sup>(9)</sup> en el 2017, demostró excelente en un 84%, la percepción del cuidado humanizado en las actitudes que la enfermera en su ejercicio profesional.

En Arequipa, 2021. Típula <sup>(10)</sup> en su estudio encontró que el 38,8 % de los participantes perciben como favorable el Cuidado humanizado de enfermería, el 34,2% lo percibe como medianamente favorable y el 27% lo perciben como desfavorable .

A nivel nacional según Leticia Gil <sup>(11)</sup> secretaria del Colegio de enfermeros del Perú, desarrolló un estudio en cuatro hospitales de Lima, respecto de las percepciones en cuanto al cuidado humanizado que ofrecían profesionales enfermeros; el estudio concluyó que la mitad de personas encuestadas exigían que se les brinden cuidados más humanizados, lo cual era un indicador preocupante.

Palacios <sup>(12)</sup> tuvo como objeto determinar la relación del cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Nosocomio Hipólito Unanue Tacna, la indagación fue no experimental, correlacional de tipo descriptivo, llegando a la conclusión que la mayor parte de los ciudadanos atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de emergencia tuvieron una percepción medianamente favorable (48.0%) del cuidado humanizado que brinda el profesional enfermero.

Estudio realizado en Chiclayo, 2018 por Gutiérrez y colaboradores <sup>(13)</sup> hallaron de los 36% pacientes, tan solo 5% revelo no haber percibido actitudes en el cuidado humanizado, siendo la dimensión evaluada con en 40% cualidades del hacer de enfermería, seguido de un 27% apertura de la comunicación – enfermera-usario.

Al respecto en Huánuco Casimiro <sup>(14)</sup> en el 2017 identificó que el 31,6% de pacientes percibieron que los cuidados humanizados brindados por los profesionales de enfermería fueron de deficiente calidad, de los cuales 27,8% estuvieron insatisfechos con la atención recibida.

Por lo mencionado en las descripciones precedentes y habiendo evaluado los casos que se presentaron teniendo en cuenta que el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario, son indicadores de calidad de atención considerando importante conocer la relación entre el

cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- ¿Que características sociodemograficas presentan los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?
- ¿Cuál será el cuidado humanizado de enfermeria según dimensión fenomenologia del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?
- ¿Cuál será el cuidado humanizado de enfermeria según dimensión interaccion del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?
- ¿Cuál será el cuidado humanizado de enfermeria según dimensión científica del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?
- ¿Cuál será el cuidado humanizado de enfermeria según dimensión necesidades humana usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción del usuario según dimensión cuidado humanizado atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Describir las características sociodemográficas que presentan los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.
- Identificar el cuidado humanizado de enfermería según dimensión fenomenología del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.
- Identificar el cuidado humanizado de enfermería según dimensión interacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.
- Identificar el cuidado humanizado de enfermería según dimensión científica del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.
- Identificar el cuidado humanizado de enfermería según dimensión necesidades humanas del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario según dimensión cuidado humanizado atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El presente trabajo correspondió a la línea de promoción de la salud y prevención de enfermedades, convirtiéndose en un aporte apreciable, porque se ha determinado los cuidados humanizados de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, ayudándonos a establecer estrategias para poder implementar planes de intervención según la situación evidenciada en el lugar de estudio que fue aplicado el enfoque investigativo.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El presente trabajo de investigación refleja los cuidados humanizados de enfermero y la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, recordando que la atención son las 24 horas del día con urgencias y emergencias, es por ello que fue importante estudiar la relación entre los cuidados humanizados de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, convirtiéndose estos resultados en un aporte teórico a los conocimientos para las disciplinas que se encargan de atender las urgencias y emergencias.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El estudio se justifica metodológicamente porque los instrumentos utilizados en la recolección de datos fueron un aporte más para futuras investigaciones relacionadas a la problemática en estudio o afines, por ser instrumentos confiables que fueron validados por los jueces, expertos y especialistas en el tema tratado. Así mismo, la metodología utilizada servirá como estrategia para las intervenciones por cualquier institución.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En el estudio se consideró alguna limitaciones para el desarrollo de la investigación, tales como el rechazo por parte de los usuarios en responder ya que ellos estuvieron impacientes, querian que los atiendan con rapidez, lo cual el personal seleccionó la gravedad de cada paciente según triage y necesidad.

Otras de las limitaciones fueron en cuanto al personal de enfermería por los cambios de turnos según rol programado.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue viable en cuanto a la recolección datos ya que la información encontrada a través de revistas, libros en las direcciones electrónicas fueron confiables, entendibles y precisas para la elaboración de la investigación.

En cuanto a la disponibilidad de los recursos humanos se considerò viable, ya que se trabajò organizadamente con el personal responsable, quienes apoyaron durante la recolección de los datos de las habilidades de los profesionales seleccionados para el estudio.

Asimismo, en cuanto a la disponibilidad financiera se consideró viable porque fue asumido por mi persona todo el presupuesto planificado en el presente trabajo de investigación.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**En Ecuador 2021, Arcentales et al** <sup>(15)</sup> Realizaron un estudio titulado Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Objetivo: Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. Método: Estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, población de estudio fue la totalidad de pacientes de ambos sexos con edades entre 18 y 65 años, con patologías quirúrgicas, se les aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q). Mediante la escala de Likert el paciente dio opinión de la percepción de acuerdo y desacuerdo y cada categoría tuvo un puntaje designado de 1 a 4 puntos, respectivamente. Los resultados revelan que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima donde los pacientes manifiestan sentir satisfechos, sin embargo, se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otro nivel de instrucción.

**En Colombia 2021, Oyola** <sup>(16)</sup> Realizó un estudio titulado "Percepción de pacientes del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y nivel de satisfacción" objetivo: establecer la correlación existente entre la percepción de calidad del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y el nivel de satisfacción de la paciente durante este proceso, en la Clínica San Luis en Bucaramanga. Método: Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal, donde participaron 142 mujeres atendidas en las salas de trabajo de parto. Se utilizó el instrumento "Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería 3° versión" modelo SERVQUAL para

hospitales, con una validez de 0.897 para expectativas y 0.964 para percepciones. Resultados: El puntaje de calidad en el cuidado fue de “siempre” con un 111,48. En el nivel de satisfacción en la atención prestada, el porcentaje es de 57,3%, en proceso para realizar cambios que fortalezcan los niveles de satisfacción de las usuarias. Conclusión: Existe correlación entre la percepción de calidad del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y el nivel de satisfacción de las pacientes, con un coeficiente de correlación  $R=0,339$  y alto nivel de significancia  $p=0.00$ . Se acepta la hipótesis del investigador donde la percepción de calidad del cuidado.

Dicho estudio aportò al estudio investigativo en cuanto al dato para hacer la discusión con mis resultados.

**En Mexico 2020, Ruiz et al** <sup>(17)</sup> Realizaron un estudio de investigación titulado Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Objetivo: Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Metodología: El estudio fue descriptivo, transversal, en una muestra compuesta por 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia, se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E, Alpha de Cronbach de .87. Resultados: En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%). Conclusiones: Más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.

Este trabajo de investigación aportó a ellos en lo que respecta a la selección de los indicadores, sirvió para el contraste de los resultados.

## 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

**En Arequipa 2020, Quisolaca** <sup>(18)</sup> Realizo un estudio titulado “Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería. hospital III Goyeneche” tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia y el cuidado humanizado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Utilizó la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia del 5%. fue un estudio descriptivo cuantitativo de diseño correlacional de corte transversal. Se utilizó como método la encuesta y como técnica la entrevista y el cuestionario y como instrumentos los cuestionarios de evaluación CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) y el cuestionario cuidado humanizado de enfermería. La muestra fue de 42 pacientes. Se obtuvo que el 59.5% de los ciudadanos en estudio tienen poca satisfacción con la prestación de servicio en emergencia por las enfermeras; el 61.9% de los pacientes consideran que las enfermeras brindan cuidado humanizado medianamente favorable, después de aplicar el estadístico de chi cuadrado de Pearson se determinó que entre la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado existe relación estadística significativa ( $P=0.00$ ).

Este estudio aportó en lo que respecta a la discusión de los resultados y además sirvió al operacionalizar las variables.

**En Chiclayo 2019, Cornejo** <sup>(19)</sup>. Realizo un estudio titulado “Percepción del paciente sobre cuidado humanizado a la luz de Watson - servicio de cirugía del Hospital regional Docente “las Mercedes”. Con el objetivo de determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía varones del Hospital Regional Docente Las Mercedes. La población y la muestra lo constituyeron 85 pacientes; así mismo para la recolección de datos se utilizó el instrumento caring Behaviors Assessment (CBA), obteniéndose como resultados que el 60% de los

encuestados tuvieron una percepción sobre el cuidado humanizado como bueno, el 39.4% ven su relación con el profesional de enfermería como una relación de ayuda- confianza lo que se tradujo en una percepción sobre el cuidado humanizado como bueno y el 0.6% percibió el cuidado de enfermería como deficiente. Concluyendo que el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de cirugía es regular pues el cuidado no solo implica tener conocimientos, sino también una base ético- moral que guie su accionar. Por lo que se recomienda concientizar a la enfermera sobre las repercusiones que tiene el cuidado humanizado en el ejercicio de sus labores.

Este estudio aportó en mi investigación en lo que respecta la justificación y como antecedente para el contraste de los resultados.

**En Trujillo 2019, Escobedo** <sup>(20)</sup> Realizo un estudio de investigación titulado “Asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén de Trujillo”. tuvo como objetivo determinar la asociación del cuidado humanizado del enfermero y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén de Trujillo. La muestra fue de 207 pacientes a quienes se les aplicó dos instrumentos; el primer instrumento determina el cuidado humanizado que brinda el profesional enfermero al paciente postoperado mediato, y el segundo instrumento llamado Care-Q determina la satisfacción del paciente ante el cuidado recibido. Las fichas se ejecutaron con el sistema SPSS Versión 25.0; los resultados fueron que el 42,0% de pacientes refirieron que se brinda un cuidado humano medio, el 33,8% con cuidado óptimo y el 24,2% recibieron un cuidado bajo brindado por el profesional enfermero. Con respecto a la satisfacción el 51,7% de pacientes se encontraron insatisfechos, mientras un 48,3% de pacientes estuvo satisfecho frente al cuidado enfermero. Ante la asociación del cuidado humanizado y la satisfacción del paciente postoperado existe relación, un 33,8% de pacientes refirieron que se les brinda un cuidado humanizado óptimo y por ende estuvieron satisfechos; por otro lado, un 27,5% recibieron un cuidado

humanizado medio, encontrándose insatisfechos; finalmente un 24,2% mencionaron que se les brindó un cuidado humanizado bajo encontrándose insatisfechos.

Aportó a mi trabajo, respecto a la importancia y como antecedente para el contraste final.

**En Trujillo 2018, Yslado et al** <sup>(21)</sup> Realizaron un estudio de investigación titulado “Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes. servicio de emergencia Hospital regional docente de Trujillo” con el fin de determinar la relación que existe entre Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. La muestra fue de 257 pacientes. se utilizó 2 instrumentos: cuestionario de satisfacción del paciente y cuestionario de los cuidados humanizados de enfermería. Los resultados obtenidos fueron tabulados y presentados en tablas con frecuencias numéricas y porcentuales. Para el examen estadístico se aplicó la prueba de Independencia Chi cuadrado ( $X^2$ ), con un nivel de significancia menor al 5 por ciento ( $p < 0.05$ ). De los resultados se concluyó que el 47.1 por ciento de los pacientes reciben un cuidado humanizado de enfermería bueno, el 42 por ciento regular y el 10.9 por ciento malo. Por otro lado, el 45.1 por ciento de los pacientes presentan un nivel alto de satisfacción, un 44% nivel medio y el 10.9% nivel bajo. Además, el 38.5 por ciento de los pacientes que reciben un cuidado humanizado de enfermería bueno, presentan un nivel alto de satisfacción. Se concluyeron que existe una relación altamente significativa entre ambas variables ( $X^2=12.949$ ) ( $p= 0.000$ ).

Aportó al trabajo de investigación, respecto a planteamiento del problema y los objetivos.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

**En Huánuco 2017, Flores.** <sup>(22)</sup> Realizo un estudio de investigación titulado “percepción de pacientes y familiares sobre la calidad de cuidados que brinda la enfermera en los servicios de medicina y cirugía

del Hospital Hermilio Valdizán Medrano. “Objetivo: determinar la percepción de pacientes y familiares sobre la calidad de cuidados que brinda la enfermera. Métodos: fue de tipo descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, de nivel aplicativo, con enfoque cuantitativo. La población fue de 70 usuarios internados en las unidades de medicina y cirugía del nosocomio Hermilio Valdizán Medrano y 70 familiares que asisten a las visitas. Se manejó como técnica la encuesta y como instrumento dos interrogatorios para evaluar la calidad de cuidados de enfermería y 2 guías de entrevista para las peculiaridades sociodemográficas. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la prueba chi cuadrada de bondad de ajuste. Resultados: del 100% (70) de los participantes el 85,7% (60) tuvieron una percepción medianamente favorable, el 8,6% (6) favorable y solo el 5,7% (4) desfavorable. En relación a la percepción de los familiares del 100% (70), el 71,4% (50) tienen una percepción medianamente favorable mientras que el 24,3% (17) desfavorable a diferencia del 4,3% (3) tuvieron una percepción favorable en relación a la calidad de cuidados que presta la enfermera. Conclusiones: la totalidad de los ciudadanos y familiares presentaron una percepción medianamente favorable a nivel general y en sus dimensiones referidas a que el enfermero se tarda en brindar atención prestando una atención con interrupciones.

Este estudio aportó a mi tesis respecto a la discusión de los resultados finales.

**En Huánuco 2016, Casimiro** <sup>(23)</sup> mostró un estudio “calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un hospital público” Objetivo: Determinar el nivel de calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un hospital público, Metodología: fue observacional, prospectivo, transversal y analítico, con diseño trasversal comparativo. La muestra fue 72 enfermeros de los diversos servicios de hospitalización, a quienes se les aplicó el “Caring Efficacy Scale” (CES). Resultados: Se halló que del total de la muestra

[n=72]; el 48,6% (35 enfermeros) tuvieron nivel bueno, el 31.6% nivel deficiente y 15.3% un nivel regular Conclusiones: El nivel de cuidados humanizados por los profesionales de enfermería en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco fue bueno o hay una percepción de auto eficiencia de brindar cuidados humanizados favorable.

Aportó este estudio respecto a la importancia y como antecedente para el contraste final.

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1. TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO**

**Jean Watson** <sup>(24)</sup> autora de la “Teoría del Cuidado Humano”, sostuvo que, ante el riesgo de la gran restructuración de los sistemas de cuidado de salud mundial, siendo necesario rescatar el aspecto humanitario, espiritual y transpersonal, en la destreza clínica, administrativa, formativa e investigativa por los profesionales de salubridad . Así mismo, se reconoció que en la formación del personal y salubridad, se integraría el cuidado humano como un eje transversal en los procesos formativos, puesto que la normativa enfermero posee su atributo en el cuidado integral de los seres humanos en relación con su ambiente, haciendo de su experiencia diaria un medio para la indagación y aplicación de modelos teóricos;el atender es la médula de la carrera de enfermería: el cuidado en el sostenimiento o recobro de la salubridad, como el sostén en el proceso vital y en el instante de la mortalidad.

Este estudio contribuyó a mi trabajo de investigación en relación a la metodología y el enfoque de prevención que integra las variables elegidas.

### **2.2.2. PROMOCIÓN DE LA SALUD**

**Nola Pender “Promoción de la salud”** <sup>(25)</sup> Trazó que suscitar un estado óptimo de salubridad era un objeto que debió anticiparse a las actividades preventivas. constituyendose como algo nuevo, pues

identificó las causas que habían influido en las decisiones de expectativas. las actividades para prevenir la patología. Además, identificó que los factores cognitivos perceptuales de los individuos, fueron modificados por las condiciones situacionales, personales e interpersonales, teniendo como resultado la intervención de conductas benefactoras de salubridad existiendo un modelo de accionar.

Esta teoría aportó a mi trabajo de investigación en lo que se describió la importancia de la prevención de las enfermedades.

### **2.2.3. NECESIDADES BÁSICAS DEL SER HUMANO**

**Virginia Henderson “Teoría 14 necesidades básicas del ser humano”** <sup>(26)</sup> Instituye que la enfermera ejerza con experiencia en el planeamiento científico para perfeccionar el adiestramiento profesional, en efecto discute la importancia de la independencia e interdependencia relacionado a la asistencia sanitaria; en la teoría decreta promover y ejecutar las 14 necesidades básicas de la humanidad, dando énfasis al indicador n° 9 “Evitar los peligros del entorno” y 2 “Comer y beber adecuadamente” donde el personal de salubridad contextualiza llevando en cuenta: la valoración, diagnóstico, planeamiento, ejecución de acciones, orientados a perfeccionar la nutrición complementaria que redunde en un fase nutricional adecuado de acuerdo al periodo vital que se encuentra el ser vivo.

Esta teoría aportó en mi trabajo de investigación en lo que se describe las necesidades básicas del ser humano.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Cuidado Humanizado.** Es el cuidado, comprende elementos técnicos, aspectos afectivos, actitud y compromiso de quien lo proporciona, pero además es de especial importancia el significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe, la intención y la meta que persigue <sup>(27)</sup>

**Usuario de emergencia.** Los usuarios, vienen a ser todas las personas que reciben atención en el área de observación del servicio de emergencia del

hospital Marino Molina Scippa, según” (Norma técnica Minsa 2004). 33 Un usuario “es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirlas” (28).

**Satisfacción del usuario:** Siempre va estar relacionado con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea y va entrar en relación a la espera de un cierto efecto, la satisfacción lo relaciona con un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no, satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud.(29)

**CUIDADO HUMANIZADO EN EL AMBITO HOSPITALARIO:** La acción de cuidar la salud y la vida de los seres humanos se desarrolla a lo largo del ciclo vital de los individuos, es ejercida por cada uno en sí mismo, en el cuidado del ser objeto de su amor, en la ejecución del servicio para aquel que solicita atención; es una acción que puede recaer en el ámbito de la vida cotidiana, en la realización de las acciones de promoción y prevención, las curativas y rehabilitadoras, en el mantenimiento de la vida como en el acompañamiento del desenlace y extinción de la misma. (30)

Cuidar es ante todo un acto de vida, significa movilizar las capacidades del ser humano en su cotidianidad, en el proceso de vida-muerte, en estado de salud o enfermedad, teniendo en cuenta sus costumbres, con el objeto de lograr el desarrollo de su capacidad de vivir o de compensar y suplir la alteración de sus funciones biosociales. Implica acercarse al otro con una actitud ética de apertura, de sensibilidad y de responsabilidad ante las experiencias propias y de los otros y así orientar la aplicación de sus conocimientos y habilidades (31) El proceso de cuidar las experiencias de salud de las personas, familias o grupos, además de requerir una dinámica de transacciones humano, demanda de una serie de etapas complicadas que el enfermero conserva abarcando instrucciones específicos como dedicación y servicios humanos, porque en el acto de cuidar el enfermero está inmerso en una relación personal y moral con el sujeto cuidado.(32)

Con respecto al significado de cuidado humanizado, una de ellas lo considera lo mismo que el término cuidado por sí solo, pero agrega que se tiene muy en cuenta la parte humana del paciente, lo cual es compatible con el enfoque integral de la atención de salud en enfermería, exige comprender y atender todas las interrelaciones significativas de los procesos y elementos internos de la persona humana como un ser valioso en sí mismo y para ser cuidado, respetado, comprendido y asistido; en general, una mirada filosófica de la persona como un ente funcional e integral.<sup>(33)</sup>

**SATISFACCION DEL USUARIO:** Satisfacción, es la valoración que ejecuta el ciudadano concerniente a un producto o servicio, respondiendo a sus necesidades y expectativas.

La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 factores desiguales: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); cuidado obtenido y su repercusión en la fase de salubridad poblacional, y atención recibida durante el juicio de atención por parte del trabajador implicado. <sup>(34)</sup>

Costa fost <sup>(35)</sup> relatan que la satisfacción esta relacionado con un alto número de variables,siendo la eficacia afectiva del proveedor de salubridad, la averiguación que maneja el proveedor, la habilidad técnica de los productos de salubridad, el tiempo de espera y variables de tipo sociales y demográficas como edad y género entre otras. La literatura usual manifiesta que la satisfacción está indexada con la dimensión y las perspectivas originarias referente a la práctica con un producto o prestación.

La satisfacción del ciudadano está influenciada por las peculiaridades definidas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. Igualmente intervienen sobre la satisfacción las refutaciones emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que suministra un nivel placentero del consumo ejerciendo también las emociones del usuario interno <sup>(36)</sup> Teniendo en consideración que la satisfacción no solo va depender de la calidad del atención sino de las expectativas del ciudadano, el ciudadano está conforme siempre y cuando responden a sus expectativas. La satisfacción ciudadana está conectada por el cuidado enfermero. <sup>(37)</sup>

El cuidado de enfermería debe entender que el individuo como ser humano sufre, siente, piensa, no requiriendo fármacos solo comprensión y amor que tiene sueños, deseos, angustias y que cada usuario relata esta experiencia muy diferente por sus creencias, cultura y su mundo cotidiano. <sup>(38)</sup>

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

**H<sub>a1</sub>:** Existen características sociodemográficas que se relacionan con los cuidados humanizados en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>o1</sub>:** No existen características sociodemográficas que se relacionan con los cuidados humanizados en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>a2</sub>:** El cuidado humanizado de enfermería es adecuado según dimensión fenomenología en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>o2</sub>:** El cuidado humanizado de enfermería es inadecuado según dimensión fenomenología en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>a3</sub>:** El cuidado humanizado de enfermería es adecuado según dimensión interacción en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>o3</sub>:** El cuidado humanizado de enfermería es inadecuado según dimensión interacción en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>a4</sub>:** El cuidado humanizado de enfermería es adecuado según dimensión científica en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>o4</sub>:** El cuidado humanizado de enfermería es inadecuado según dimensión científica en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>a5</sub>:** El cuidado humanizado de enfermería es adecuado según dimensión necesidades humanas en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>o5</sub>:** El cuidado humanizado de enfermería es inadecuado según dimensión necesidades humanas en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>a6</sub>:** Los usuarios atendidos en el servicio de emergencia según dimensión cuidado humanizado están satisfechos en el Hospital Tingo María - 2021.

**H<sub>o6</sub>:** Los usuarios atendidos en el servicio de emergencia según dimensión cuidado humanizado están medianamente satisfechos en el Hospital Tingo María - 2021.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Cuidado Humanizado de enfermería

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Satisfacción del usuario

### **2.5.3. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN**

Edad

Sexo

Nivel de escolaridad

Estado civil

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	VALOR FINAL	ESCALA
<b>VARIABLES INDEPENDIENTE:</b>							
Cuidado humanizado de enfermería	Enfocado al mundo sanitario, se refiere al profesional de enfermería en todo lo que realiza para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar el ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa.	Capacidad que tienen enfermeras de conocer y estar informadas sobre las dimensiones humanizadas que serán medidas a través de indicadores cuyos valores se medirán como adecuado e inadecuado.	Fenomenológica	Respeto, Solidaridad, Ecuanimidad y Sensibilidad	Categórica	Adecuada: 55 a 90 puntos inadecuada: 18 a 54 puntos	Nominal
			Interacción	Sentimientos, Empatía, comunicación y Confianza	Categórica		Nominal
			Científica	Conocimientos, Habilidades Cualidades.	Categórica		Nominal
			Necesidades humanas	Privacidad, Seguridad y Confort.	Categórica		Nominal

**VARIABLES DEPENDIENTE:**

Satisfacción del usuario	Puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.	Recolección de datos por medio de una ficha y/o instrumentos utilizados en el estudio.	satisfecho	Respeto, Amabilidad, Simpatía, buen trato, Comunicación, Atención personalizada.	Catagórica	Satisfecho: 67 a 90 puntos Medianamente satisfecho: 43 a 66 puntos Insatisfecho: 43 a 66 puntos	Nominal
			Medianamente satisfecho	Atención inmediata, Tratamiento oportuno Información clara precisa y constante. Procedimiento seguro, Preparación de equipo, Seguridad física	Catagórica		

**VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN**

Características demográficas	Conjunto de características individuales, sociales y culturales que tienen una población o grupo de pobladores de un determinado lugar	Características sociodemográficas que poseen los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María	Edad	Edad en años	Numérica	Años	De razón
			Sexo	Sexo del usuario	Catagórica	Masculino Femenino	Nominal
			Estado civil	Estado civil	Catagórica	Soltero Conviviente Casado Divorciado Viudo	Nominal

---

				Sin estudios	
	Nivel de	Grado educativo de los		Primaria	
	escolaridad	usuarios	Categoría	Secundaria	Ordinal
				Superior	

---

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

- Según la intervención en la investigación, el estudio fue de tipo observacional; porque no hubo intervención por parte del investigador y no se manipularon las variables en ninguno de los casos.
- Según planificación y la toma o recolección de los datos, el estudio fue de tipo prospectivo, porque los datos se recolectaron de hechos presentes; es decir cuidado humanizado y nivel de satisfacción del usuario atendidos en el servicio de emergencia.
- Según el número de ocasiones en que se midieron las variables; el estudio fue de tipo transversal porque se estudiaron las variables simultáneamente en un solo tiempo determinado.
- Según el número de variables de interés el estudio fue analítico, porque las variables serán descritas, analizadas y relacionadas sin influir en ellas.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

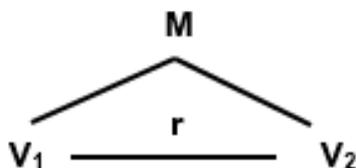
Fue un estudio con enfoque cuantitativo porque se cuantificaron la información y luego fueron analizadas mediante el uso de la estadística descriptiva e inferencial.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Según el nivel de investigación, corresponde al nivel relacional porque me permitió relacionar las variables cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia.

### 3.1.3. DISEÑO

El diseño que se aplicó en el presente estudio de investigación fue el diseño relacional, tal como se muestra en el siguiente esquema:



Donde:

**M**= Representación a la muestra en estudio.

**V<sub>1</sub>**= Representa la variable independiente cuidado humanizado.

**V<sub>2</sub>**= Representa la variable dependiente Satisfacción del usuario.

**r**= Representa la relación entre ambas variables.

## 3.2. POBLACION Y MUESTRA

### 3.2.1. LA POBLACIÓN

La población estuvo constituida por los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, que fueron en total de 360 hasta el momento en que se realizó el estudio en dicho nosocomio (Fuente: Libro de ingresos y egresos diarios de emergencia)

#### **Criterios de Inclusion y Exclusion**

##### **Criterio de inclusión**

- Usuarios mayores de 18 y menores de 85 años que se encontraron en observación con una permanencia mayor de veinticuatro horas.
- Usuarios de 18 a 85 años que en el momento de la aplicación del instrumento de recolección de datos se encontraron conscientes y con aptitudes para responder a los instrumentos de recolección de los datos.
- Usuarios de ambos sexos que aceptaron firmar el consentimiento informado y de participar en el presente trabajo de investigación en forma voluntaria.

### **Criterio de exclusión**

- Usuarios mayores de 18 y menores de 85 años que no se encontraron en observación con una permanencia mayor de veinticuatro horas.
- Usuarios de 18 a 85 años que en el momento de la aplicación del instrumento de recolección de datos no se encontraron conscientes y con aptitudes para responder a los instrumentos de recolección de los datos.
- Usuarios de ambos sexos que no aceptaron firmar el consentimiento informado y de participar en el presente trabajo de investigación en forma voluntaria.

### **Ubicación de la Población en Espacio y Tiempo**

- **Ubicación en el espacio:** La población en estudio estuvo ubicada en el Hospital Tingo María, el cual se encuentra ubicada en la localidad de Mapresa, Distrito de Padre Felipe Luyando, Provincia Leoncio Prado, Departamento Huánuco.
  - a) **Ubicación en el Tiempo:** Esta investigación se realizó entre los meses de enero a noviembre del año 2021.

### **3.2.2. MUESTRA**

- **Unidad de análisis.** La unidad de análisis estuvo conformado por los usuarios atendidos en emergencia del Hospital Tingo María.
- **Unidad de muestreo.** Estuvo conformado por los usuarios descritos en la unidad de análisis a quienes se aplicó el instrumento de recolección de datos para determinar ambas variables.
- **Marco Muestral.** El marco muestral estuvo constituido por el registro de ingresos y egresos de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia.
- **Muestra.** El tamaño de la muestra se determinó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0.05%. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística de proporciones para una población finita.

### FORMULA:

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

Donde:

- N = Total de la población
- Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)
- q = 1 - p (en este caso 1 - 0.50 = 0.50)
- e = precisión (Se usa un 5%).

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 360}{0.05^2 * (360 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$N = 345.744 / 1.8579$$

$$n = 186$$

Aplicado la técnica de tamaño de muestra, se obtuvo una muestra de 186 usuarios.

**Tipo de muestreo.** Se utilizaron el muestreo aleatorio simple a razón de la metodología utilizada en donde la población forma parte total de la muestra ensayada.

### 3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

##### La técnica

La técnica utilizada fue la encuesta para la recolección de la información sobre cuidado humanizado y nivel de satisfacción del usuario atendido en emergencia.

##### El instrumento de medición

El instrumento utilizado fue el cuestionario para ambos casos determinando el cuidado humanizado y satisfacción de los usuarios atendidos en emergencia el cual consta de preguntas; donde la parte I

consta de la dimensión características sociodemográficas de los pacientes que contiene 4 preguntas de las cuales uno es pregunta abierta (edad) y las otras 3 son cerradas con alternativas para marcar.

En la parte II se describen la dimensión de las preguntas relacionadas a la investigación. Las alternativas de respuestas van del 1 al 5, donde el 1 es el mínimo puntaje y el 5 el máximo puntaje.

Nunca=1 Casi nunca =2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010) <sup>(39)</sup> está conformado por el conjunto de ítems redactados como afirmaciones el cual mide las reacciones de la persona a través de categorías.

**El cuestionario** para cuidados humanizados estuvo constituido por 18 preguntas distribuidas en 4 dimensiones.

- Dimensión 1 fenomenológicas = 4 ítems  
Adecuado [12– 20]  
Inadecuado [ 4 – 11]
- Dimensión 2 interacción =5 ítems  
Adecuado [16 – 25]  
Inadecuado [5 – 15]
- Dimensión 3 científica = 4 ítems  
Adecuado [12– 20]  
Inadecuada [ 4 – 11]
- Dimensión 4 Necesidades humanas = 5 ítems  
Adecuado [16 – 25]  
Inadecuado [5 – 15]

#### **Cuidado humanizado**

Adecuado [55 – 90] Inadecuado [18 – 54]

Para satisfacción del usuario estuvo constituido por 18 preguntas distribuidas en 3 dimensiones. Según Canales (2009) <sup>(40)</sup> la encuesta consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

Nunca=1 Casi nunca =2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre= 5

- Para satisfacción se evaluaron lo siguiente:
- Satisfecho de 67 a 90 puntos
- Medianamente satisfecho 43 a 66 puntos
- Insatisfecho 18 a 42 puntos.

## **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

El instrumento utilizado fue validado a través del juicio de expertos, para ello se determinó 07 especialistas en el tema quienes validaron los ítems del instrumento de investigación; de encontrarse errores eso tendría que ser modificada antes de su aplicación. Así mismo se validó calculando a través del coeficiente de AIKEN, el cual se aplicó con la opinión de los expertos sobre la validez del cuestionario de preguntas. Este coeficiente es una herramienta para cuantificar la validez de contenido o relevancia de cada ítem respecto a un tema de cada contenido cuya magnitud va desde 0.00 hasta 1.00; el valor 1.00 es la mayor magnitud posible que indica un perfecto acuerdo entre los jueces respecto a la mayor puntuación de validez de los instrumentos con  $V=0.73$ ; el cual determina la validez del instrumento en el presente trabajo investigativo.

**Análisis de la Confiabilidad.** Para evaluar la confiabilidad del instrumento de recolección de los datos se ha realizado una prueba piloto en 30 sujetos de estudios seleccionados con similares características; luego se procesó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach. En cuanto al instrumento seleccionado para determinar el

cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia resultó:

<b>Estadísticas de fiabilidad (Cuidado humanizado)</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.934	0.935	18

Como se puede observar en la tabla de estadística de fiabilidad para el instrumento a evaluar cuidado humanizado se tuvo el coeficiente de alfa de Cronbach significativo  $\alpha = 0.934$ . Rango de confiabilidad de excelente.

<b>Estadísticas de fiabilidad( Satisfaccion del usuario)</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.918	0.918	18

Como se puede observar en la tabla de estadística de fiabilidad para el instrumento a evaluar satisfaccion del usuario se tuvo el coeficiente de alfa de Cronbach significativo  $\alpha = 0.918$ . Rango de confiabilidad de excelente.

### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DATOS**

#### **Procesamiento de los Datos**

Se ha elaborado una base de datos en SPSS versión 25 y en el programa Microsoft Excel.

Luego la información consolidada se presenta a través de tablas de frecuencia y analizados con la técnica estadística de frecuencias en el ámbito descriptivo, para variables cualitativas tasas y proporciones.

Se procedió además a codificar la información recolectada realizando al mismo tiempo el control de calidad.

### 3.3.3. PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

En este estudio se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación por separado de cada variable, de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Luego se utilizaron las medidas de tendencia central (media o promedio) y dispersión para las variables cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas.

Para determinar la relación entre las variables en estudio se utilizaron la estadística inferencial no paramétrica Chi cuadrado en la que se tuvieron en cuenta un valor  $p < 0,05$  como estadísticamente significativo; se utilizó esta prueba para buscar la relación estadística entre cuidado humanizado y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia.

Se presentan los datos en tablas de cada una de las variables que fueron estudiadas, a fin de realizar el análisis e interpretación de los mismos.

### ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Autonomía.** - Los participantes de la investigación han sido seleccionados cuidando la integridad, la dignidad y la información completa a través del consentimiento informado.
- **Beneficencia.** Este estudio ha podido garantizar a los participantes a no estar expuestos a experiencias que resulten en permanentes daños graves, para lo cual se tendrá en cuenta la aceptación del consentimiento informado.
- **No maleficencia.** Si se hubieran presentado sospechas de algunos efectos negativos resultado de la investigación inmediatamente se hubiera procedido a suspender el trabajo.

- **Justicia.** Seguido o guiado por este principio todos los participantes han tenido la posibilidad de ser escogidos para participar en el estudio; sin discriminación de ninguna índole.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

##### Datos demograficos

**Tabla 1.** Distribución porcentual de acuerdo a las características sociodemográficas, del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021

Edad	N= 186	
	Fi	%
18 - 31 a	84	45.2
32 - 45 a	47	25.3
46 - 59 a	35	18.8
60 - 73 a	18	9.7
74 - 85 a	2	1.1
<b>Sexo</b>		
Masculino	109	58.6
Femenino	77	41.4
<b>Nivel de escolaridad</b>		
Sin Instrucción	20	10.8
Primaria	23	12.4
Secundaria	91	48.9
Superior	52	28.0
<b>Estado Civil</b>		
Soltero (a)	81	43.5
Casado (a)	23	12.4
Conviviente	67	36.0
Viudo (a)	15	8.1

Al analizar la Tabla 1 el grupo etareo en mayor participación fue del 45,2% con edades entre 18 a 31 años; lo continua un 25,3% con edades entre 32 a 45 años; el 18,8% fueron de 46 a 59 años; el 9,7% representaron a las edades de 60 a 73 años y el 1,1% fueron de 74 a 85 años; el sexo en mayor porcentaje fue masculino con el 58,6% y femenino un 41,4%; el estado civil de la población en estudio fue en mayor predominio de 43,5% solteros y un 36,0% convivientes; el 12,4% fueron casados; el 8,1% fueron viudos; 48,9%

estudiaron tuvieron secundaria mientras que el 28% tuvieron estudios superiores; el 12,4% refirieron haber estudiado solo la primaria, el 10,8% se encontraron sin instrucción.

**Tabla 2.** Descripción porcentual de acuerdo a las dimensiones del cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021

<b>N= 186</b>		
<b>Fenomenológica</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Adecuado	145	78.0
Inadecuado	41	22.0
<b>Interacción</b>		
Adecuado	133	71.5
Inadecuado	53	28.5
<b>Científica</b>		
Adecuado	154	82.8
Inadecuado	32	17.2
<b>Necesidades Humanas</b>		
Adecuado	127	68.3
Inadecuado	59	31.7

De acuerdo a la Tabla 2 las dimensiones del cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María con un 78% se obtuvo un cuidado adecuado en la dimensión fenomenología y un 22% cuidado inadecuado; un 71,5% un cuidado adecuado en la dimensión de interacción y un 28,5% de cuidado inadecuada; el 82,8% tuvieron un cuidado adecuado en la dimensión científica y un 17,2% tuvieron cuidado inadecuado; el 68,3% tuvieron cuidado adecuado en la dimensión necesidades humanas y 31,7% tuvieron cuidados inadecuadas.

**Tabla 3.** Descripción porcentual de acuerdo al cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021

<b>Cuidado Humanizado</b>	<b>N= 186</b>	
	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Adecuado	146	78.5
Inadecuado	40	21.5

FUENTE: Cuestionario de cuidado humanizado elaborado por CDJJ (anexo 02)

De acuerdo a la Tabla 3 el cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María se obtuvo un cuidado humanizado adecuado con el 78,5% y solo un 21,5% tuvieron un cuidado humanizado inadecuado.

**Tabla 4.** Descripción porcentual de acuerdo al nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>N= 186</b>	
	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	66	35.5
Medianamente satisfecho	116	62.4
Insatisfecho	4	2.2

FUENTE: Cuestionario de satisfacción elaborado por CDJJ (anexo 03)

Al respecto la Tabla 4 nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María el 62,4% se encontraron medianamente satisfecho; el 35,5% estuvieron satisfechos y solo un 2,2% indicaron estar insatisfechos.

## 4.2. PRUEBA DE CONTRASTACION DE HIPOTESIS

**Tabla 5.** Relación entre Cuidado Humanizado y características demográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021

Relación entre Cuidado Humanizado y características demográficas	Cuidado Humanizado				Total		X <sup>2</sup>	P (valor)	
	Adecuado		Inadecuado		Fi	%			
	Fi	%	Fi	%					
<b>Edad</b>	18 - 31 años	63	33.9	21	11.3	84	45.2	7,999	0.092
	32 - 45 años	41	22.0	6	3.2	47	25.3		
	46 - 46 años	30	16.1	5	2.7	35	18.8		
	60- 73 años	11	5.9	7	3.8	18	9.7		
	74 - 85 años	1	0.5	1	0.5	2	1.1		
Total	146	78.5	40	21.5	186	100			
<b>Sexo</b>	Masculino	84	45.2	25	13.4	109	58.6	0,319	0.572
	Femenino	62	33.3	15	8.1	77	41.4		
Total	146	78.5	40	21.5	186	100			
<b>Nivel de Escolaridad</b>	Sin Instrucción	15	8.1	5	2.7	20	10.8	6,618	0.085
	Primaria	22	11.8	1	0.5	23	12.4		
	Secundaria	66	35,5	25	13.4	91	48.9		
	Superior	43	23.1	9	4.8	52	28.0		
Total	146	78.5	40	21.5	186	100			
<b>Estado Civil</b>	Soltero (a)	63	33.9	18	9.7	81	43.5	0,507	0.917
	Casado (a)	19	10.2	4	2.2	23	12.4		
	Conviviente	53	28.5	14	7.5	67	36.0		
	Viudo (a)	11	5.9	4	2.2	15	8.1		
Total	146	78.5	40	21.5	186	100			

Al relacionar entre el cuidado humanizado y las características demográficas mediante la prueba estadística de chi-cuadrado se obtuvo un valor de significancia de p valor mayor a 0,05 en todos los ítems; por la cual se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula. Por ende, no existe relación entre la variable cuidado humanizado y las características sociodemográficas.

**Tabla 6.** Relación entre Nivel de satisfacción y las Dimensiones del Cuidado Humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital TingoMaría-2021

Relación entre Nivel de satisfacción y las Dimensiones del Cuidado Humanizado	Nivel de satisfacción						Total	X <sup>2</sup>	P (valor)		
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho						
	Fi	%	Fi	%	Fi	%					
<b>Fenomenología</b>	Adecuado	66	35.5	77	41.4	2	1.1	145	78.0	29,530	0.000
	Inadecuado	0	0.0	39	21.0	2	1.1	41	22.0		
	Total	66	35.5	116	62.4	4	2.2	186	100.0		
<b>Interacción</b>	Adecuado	65	34.9	68	36.6	0	0.0	133	71.5	43,067	0.000
	Inadecuado	1	0.5	48	25.8	4	2.2	53	28.5		
	Total	66	35.5	116	62.4	4	2.2	186	100.0		
<b>Científica</b>	Adecuado	66	35.5	88	47.3	0	0.0	154	82.8	36,879	0.000
	Inadecuado	0	0.0	28	15.1	4	2.2	32	17.2		
	Total	66	35.5	116	62.4	4	2.2	186	100.0		
<b>Necesidades Humanas</b>	Adecuado	63	33.9	63	33.9	1	0.5	127	68.3	36,414	0.000
	Inadecuado	3	1.6	53	28.5	3	1.6	59	31.7		
	Total	66	35.5	116	62.4	4	2.2	186	100.0		

Al relacionar entre el nivel de satisfacción y las dimensiones del cuidado humanizado mediante la prueba estadística de chi-cuadrado se obtuvo un valor de significancia de p valor menor a 0,05 en todos los ítems; por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, si existe relación entre la variable nivel de satisfacción y las dimensiones del cuidado humanizado.

**Tabla 7.** Relación entre Nivel de satisfacción y cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021

Relación entre Nivel de satisfacción y cuidado humanizado		Nivel de satisfacción						Total	X <sup>2</sup>	P (valor)	
		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho					
		Fi	%	Fi	%	Fi	%				Fi
<b>Cuidado</b>	Adecuado	66	35.5	80	43.0	0	0.0	146	78.5	38,922	0.000
<b>Humanizado</b>	Inadecuado	0	0.0	36	19.4	4	2.2	40	21.5		
Total		66	35.5	116	62.4	4	2.2	186	100.0		

Al buscar relación entre el nivel de cuidado humanizado y satisfacción de los usuarios, se demostró que un 78.5% de la muestra en estudio presentan cuidado humanizado adecuado y también presentan un nivel medianamente satisfecho con 62.4%

Al relacionar las variables de estudio mediante la prueba estadística chi – cuadrada, se halló un valor  $X^2=38,922$  con un valor de significancia de  $p$  valor =0,00; el cual es  $p \leq 0,05$ ; evaluando los resultados se procede a tomar la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Por ende, si existe relación entre la variable nivel de satisfacción y el cuidado humanizado.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Analizando la **Tabla 1** relacionado a las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia ,según la edad en mayor participación fue del 45,2% con edades entre 18 a 31 años; el sexo en mayor porcentaje fue masculino con el 58,6%; el estado civil de la población en estudio fue en mayor predominio de 43,5% solteros; y el grado de instrucción el 48,9% tuvieron secundaria.

En comparación con el estudio realizado por **Romero et al** <sup>(41)</sup> donde refirió que fue predominante el género femenino en el 54.5%. En cuanto al estado civil, prevaleció la “unión libre” con 31.8%. Para la escolaridad, el 15.2% fueron analfabetas, resultados diferentes a los de mi estudio. En el estudio de **Quisolaca**<sup>(18)</sup> informó que en su población tuvieron más de 50 años, el 66.7% fueron de sexo femenino, seguido del 47.6% de pacientes casados, mientras que el 83.3% tuvieron instrucción secundaria, la cual solo existió similitud en la característica grado de instrucción mas no en los demás ítems demográficos. Y según el estudio realizado por **Cornejo** <sup>(19)</sup> donde refirió que las edades en mayor predominio en su población con los rangos de 15 a 27 años; resultado similar al de mi estudio.

De acuerdo a la **Tabla 2** las dimensiones del cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María con un 78% se obtuvo un cuidado adecuado en la dimensión fenomenología; un 71,5% un cuidado adecuado en la dimensión de interacción; el 82,8% tuvieron un cuidado adecuado en la dimensión científica; el 68,3% tuvieron cuidado adecuado en la dimensión necesidades humanas. Como en el estudio realizado por **Quisolaca**<sup>(18)</sup> donde refirió que el 57.1% de la población estudiada consideraron que brindaron cuidado humanizado medianamente favorable en las dimensiones fenomenológica y científica, el 33.3% y el 31% consideraron el cuidado humanizado en las dimensiones interacción y

necesidades humanas, favorable respectivamente; resultados que se asemejaron a los de mi estudio debido a que sus valores finales demostraron que el cuidado humanizado en las dimensiones respectivas no fueron desfavorables en mayor predominio. Así mismo, en el estudio realizado por **Cornejo** <sup>(19)</sup> donde refirió que el 67.1% tuvieron una percepción del cuidado humanizado como regular en lo que respecta a la dimensión fenomenológica, el 65.9% tuvieron una percepción del cuidado como regular en lo que respecta a la dimensión interacción, el 50.6% tuvieron una percepción del cuidado como regular en lo que respecta a la dimensión científica, el 56.5% tuvieron una percepción del cuidado como regular en cuanto a la dimensión de necesidades humanas. Resultado que se asemejaron a los de mi estudio.

De acuerdo a la **Tabla 3** el cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María se obtuvo un cuidado humanizado adecuado con el 78,5% y solo un 21,5% tuvieron un cuidado humanizado inadecuado. De similar resultado fue obtenido en el estudio realizado por **Quisolaca** <sup>(18)</sup> donde el 61.9% el cuidado humanizado recibido por parte de la enfermera es medianamente favorable, casi la cuarta parte 21.4% lo consideró desfavorable solo 7 pacientes es decir el 16.7% lo consideró favorable, resultado similar al de mi estudio. Así mismo **Cornejo** <sup>(19)</sup> manifestó que el 67,06% refirieron que poseen cuidados regulares; el 31,76% refirieron que poseen cuidados buenos y el 1,18% refirieron que los enfermeros brindaron cuidados deficientes, resultados similares a los de mi estudio. De la misma manera **Escobedo** <sup>(20)</sup> refirió que en su estudio el cuidado humanizado fue medio con un 42.0%, óptimo con un 33.8% y 24.2% bajo similar resultado a los obtenidos en mi estudio. De similar resultado obtenido por **Yslado et al** <sup>(21)</sup> refirió que el 47.1% poseen cuidados buenos; 42% cuidados regulares y 10.9% cuidados malos, resultados que se asemejan a mi estudio. Otro estudio que tiene relación fue de **Miranda et al** <sup>(42)</sup> que el 86% de los pacientes hospitalizados consideraron que siempre reciben un trato humanizado, el 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado.

De acuerdo a la **Tabla 4** nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María el 62,4% se encontraron

medianamente satisfecho; el 35,5% estuvieron satisfechos y solo un 2,2% indicaron estar insatisfechos. De similar estudio **Quisolaca**<sup>(18)</sup> refirió que el 59.5% es decir más de la mitad de la población en estudio se encontraron poco satisfechos con la atención recibida en el servicio de emergencia por la enfermera, seguido del 28.6% insatisfechos, mientras que solo el 11.9% de los pacientes se encontraron satisfechos. A diferencia de **Escobedo**<sup>(20)</sup> donde refirió que en sus resultados el 51.7% fueron insatisfechos y el 48.3% fueron satisfechos de acuerdo al nivel de satisfacción, resultados esperados que no se asemejaron a los de mi estudio. Y en el estudio realizado por **Yslado et al**<sup>(21)</sup> manifestó que el mayor porcentaje 45.1% posee nivel de satisfacción alta; 44% satisfacción media y 10.9% una satisfacción baja, resultados que no fueron similares a los de mi estudio. Y en el estudio de **Zuñiga**<sup>(43)</sup> manifestó que existe moderada relación significativa del cuidado humanizado brindado por el enfermero y la satisfacción de los pacientes, similar resultado al de mi estudio de investigación. De igual manera **Guerrero et al**<sup>(44)</sup> manifestaron en los resultados que los enfermeros proporcionan un regular cuidado humanizado con 52% y el 26% es alto. estudio que tiene relación de significancia con mi trabajo. **Sifuentes**<sup>(45)</sup> en su monografía halla que el 51% de usuarios estaban insatisfechos en el cuidado que recibieron, la cual fue satisfactorio solo para el 5.2%. mayormente el 72.2% de la atención que recibió fue regular, siendo mala para el 10.8% . relacionandose directamente la satisfacción del paciente y el cuidado que recibe de parte de la enfermera. segun **Gonzales**<sup>(46)</sup> sus resultados demostraron que el 53% se encontraron medianamente satisfecho, 25% insatisfechos y 22% satisfechos; concluyendo que en mayor porcentaje de los ciudadanos se encontraron medianamente satisfechos sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del Servicio de Emergencia del Hospital Maria Auxiliadora.

De acuerdo a la **Tabla 5** al relacionar entre el cuidado humanizado y las características demográficas mediante la prueba estadística de chi-cuadrada se obtuvo un valor de significancia de p mayor a 0,05 en todos los ítems; por la cual se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula. Por ende, no existe relación entre la variable cuidado humanizado y las

características sociodemográficas. Dichos resultados no fueron considerados en los valores estadísticos de los anteriores autores, por lo que dicha información sirva como un dato estadístico en la presente investigación y como guía para otros estudio similares al tema.

De acuerdo a la **Tabla 6** al relacionar entre el nivel de satisfacción y las dimensiones del cuidado humanizado mediante la prueba estadística de chi-cuadrada se obtuvo un valor de significancia de  $p$  menor a 0,05 en todos los ítems; por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, si existe relación entre la variable nivel de satisfacción y las dimensiones del cuidado humanizado. Así mismo en el estudio realizado por **Quisolaca** <sup>(18)</sup> donde al relacionar las dimensiones del cuidado humanizado con el nivel de satisfacción presentan un valor de  $p$  menor a 0.05; mediante la estadística de chi cuadrada por lo que también se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula; resultado que también se presentó en mi estudio.

De acuerdo a la **Tabla 7** al relacionar entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado mediante la prueba estadística de chi-cuadrada se obtuvo un valor de significancia de  $p$  menor a 0,05; por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, si existe relación entre la variable nivel de satisfacción y el cuidado humanizado. En el estudio realizado por **Quisolaca** <sup>(18)</sup> donde refiere que de acuerdo a la prueba de chi cuadrado muestra que el cuidado humanizado y la accesibilidad según el usuario presentan relación estadística significativa ( $P=0.00$ ). y según **Escobedo** <sup>(20)</sup> donde refiere que la prueba de chi – cuadrado el valor de  $p=0.000$  menor que 0.05 al relacionar la variable cuidado humanizado y satisfacción; por lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Y **Yslado et al** <sup>(21)</sup> refiere que el valor de  $p=0,00$  al relacionar las variables de nivel de satisfacción y nivel de cuidado humanizado, resultados que son similares a los de mi estudio y en los que se dan a conocer que si existe relación entre las variables cuidado humanizado y nivel de satisfacción.

## CONCLUSIONES

- Respondiendo al objetivo general se concluye que si existe relacion entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.
- Dando respuesta al objetivo sobre las características sociodemograficas se concluye que los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, el grupo de edad en mayor participación fue del 45,2% con edades entre 18 a 31 años; el sexo en mayor porcentaje fue masculino con el 58,6%; el estado civil de la población en estudio fue en mayor predominio de 43,5%; 48,9% estudiaron secundaria. Al realizar en contraste relacional se obtiene un nivel de significancia mayor a 0.05. En conclusion rechazamos la hipotesis de investigacion y acptamos la hipotesis nula.
- Con respecto a las dimensiones del cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María 2021 se concluye que existe una relacion significativa en toda sus variables (fenomenologia, interaccion, cientifica, necesidades humanas) en donde se obtuvieron un nivel de significancia menor a 0.05. por lo tanto aceptamos la hipotesis de investigacion y rechazamos la hipotesis nula
- En cuanto al cuidado humanizado del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María se obtuvo un cuidado humanizado adecuado con el 78,5% y solo un 21,5% tuvieron un cuidado humanizado inadecuado y con una relacion significativa menor al 0.05 concluyendo que existe relacion entre ambas variables de estudio. Aceptando la hipostesis de investigacion y rechazando la hipotesis nula
- En cuanto al nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María el 62,4% se encontraron medianamente satisfecho; el 35,5% estuvieron satisfechos y solo un 2,2% indicaron estar insatisfechos y al relacionar entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado mediante la prueba estadística de chi – cuadrada se obtuvo un valor de significancia de p menor a 0,05; por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que, si existe relación entre la variable nivel de satisfacción y el cuidado humanizado.

## RECOMENDACIONES

Habiendo concluido y analizado el estudio se recomienda

### Para el Hospital

- ✓ A los profesionales de enfermería quienes trabajan en el área de emergencia del hospital de Tingo María se recomienda mejorar el trato hacia las personas teniendo en cuenta las diferentes dimensiones del cuidado humanizado que permita lograr un nivel de satisfacción óptimo en todo los usuarios que llegan a ser atendidos en el servicio de emergencia.
- ✓ A los directivos del Hospital de Tingo María se recomienda gestionar talleres de capacitación permanente hacia los profesionales de enfermería en temas de cuidado humanizado y un monitoreo a través de cuestionarios dirigido a los usuarios para determinar su nivel de satisfacción.
- ✓ Aplicar cuestionarios dirigido a los usuarios que permita realizar un diagnóstico sobre el nivel de satisfacción del usuario para la toma de decisiones oportunas.

### Para la Universidad

- ✓ Se recomienda a la institución, formador de profesionales de enfermería poner énfasis en el desarrollo, fortalecimiento e interiorización del aspecto humanístico con la práctica y el desarrollo del cuidado humanizado y trato digno al paciente.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar investigaciones de cuidados humanizados desde la percepción del enfermero y paciente, contrastando los resultados con esta investigación, siendo un desafío para indagaciones posteriores.
- ✓ Continuar realizando estudios sobre este tema teniendo una visión humanísticas y ética del cuidado de Jean Watson.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. [Internet]
2. 2007, Sao paulo: Acta Paul. Enferm. 20(4): 449-503. [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ape/a/jBBKWkbnB97tbbKd5bLTVms/abstract/?lang=es>
3. Guerrero-Ramírez, Meneses-La Riva, De La Cruz-Ruiz, La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. [internet] 2016, Lima: Rev enferm Herediana. 9(2):133-142, c2018 [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017/2967>
4. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en mistrato risaralda. febrero a abril de 2009 [Internet] Santa fe de Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; c2009 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9784/tesis12-3.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
5. Pio M. Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; c2016 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/214/T\\_047\\_46795243\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/214/T_047_46795243_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Romero E, Contreras I, Moncada A. Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. Hacia promoc. salud. [Internet]. 2016, Colombia: Hacia promoc. Salud; 21(1): 26-36. [consultado 2012 oct 20] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v21n1/v21n1a03.pdf>
7. Enfermeros españoles e italianos desarrollan un plan de humanización para los pacientes ostomizados. [Internet] Diario Independiente de

Contenido Enfermero. Fecha de publicación c2017 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/enfermeros-espanoles-e-italianos-desarrollan-un-plan-de-humanizacion-para-los-pacientes-ostomizados-DDIMPORT053528/#:~:text=Alrededor%20de%20150%20profesionales%20enfermeros,los%20pacientes%20que%20tengan%20ostom%C3%ADas.>

8. Organización Panamericana de la Salud. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19 [Internet] [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52081/v44e642020.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
9. Saavedra S. Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales [Internet] Lima: Universidad de San Martín de Porres; c2019 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7389/Saavedra\\_%20PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7389/Saavedra_%20PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Echevarría H. percepción del paciente sobre las actitudes y calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica. [internet]2018 Lima: Revista Cuidado Salud. (1); 239– 248 [consultado 2021 oct 20] Disponible en: [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado\\_y\\_salud/article/view/1421](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421)
11. Típula S. Percepción sobre el conocimiento y actitudes del cuidado humanizado de enfermería, de las personas hospitalizadas, servicio de emergencia del HRHD [internet] Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; c2019 [consultado 2021 oct 20]. Disponible en: [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12480/SEtic\\_osc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12480/SEtic_osc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Diario enfermero:Cuidado humanizado de las enfermeras en Perú.[internet]2019, congreso de singapur colegio de enfermeros[consultado 2021 oct 20]Disponible en: [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14073/ENcalawc\\_olgufts.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14073/ENcalawc_olgufts.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13. Palacios L. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT Tacna [Internet] Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; c2013 [Consultado 2021 octubre 20]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/326/TG0176.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Gutierrez D, Lázaro E. Cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. [Internet]. 2018, Chiclayo; ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería 6(2): 68-82. [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258/947?download=pdf>
15. Casimiro Z. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; c 2016 [consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/329/ZAIRA%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Arcentales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. [Internet]. 2021, Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica; 40(3): 211-226. [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
17. Oyola D. Percepción de pacientes del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y nivel de satisfacción [Internet] Aguascalientes: Universidad Cuauhtémoc; c2021 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <https://uconline.mx/comunidadead/application/views/repositoriodetesis/TesisJanetteOyola.pdf>
18. Ruíz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. [Internet]. 2020, SANUS; Revista universidad de sonora 14: 1-9. [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>

19. Quisolaca B. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería. Hospital III Goyeneche [Internet] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; c2020 [Consultado 2021 oct 10]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11570/ENququbm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Cornejo L. Percepción del paciente sobre cuidado humanizado a la luz de Watson - servicio de cirugía. H.R.D “Las Mercedes” [Internet] Pimentel: Universidad Señor De Sipán; c2020 [Consultado 2021 oct 10]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6536/Cornejo%20S%C3%A1nchez%20Leslie%20Luc%C3%ADa.pdf?sequence=1>
21. Escobedo A. Asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén de Trujillo [Internet] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; c2019 [Consultado 2021 Oct 10]. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5940/1/RE\\_ENF\\_E\\_ALICIA.ESCOBEDO\\_CUIDADO.HUMANIZADO\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5940/1/RE_ENF_E_ALICIA.ESCOBEDO_CUIDADO.HUMANIZADO_DATOS.PDF)
22. Yslado Y, Varas S. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes. Servicio de emergencia Hospital Regional Docente de Trujillo [Internet] Trujillo: Universidad Nacional De Trujillo; c2018 [Consultado 2021 oct 10]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13731/1833.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Flores J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital Hermilio Valdizán Medrano [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; c2017 [consultado 2021 oct 20]. Disponible en: [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/739/T047\\_40660750\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/739/T047_40660750_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Casimiro Z. Nivel de calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco [Internet] Huánuco: Universidad de

- Huanuco; c2016 [consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/329>
25. Llinás DA. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema.[Internet]. 2010;Rev. Salud uninorte; 26(1): 143-54. [Consultado 2012 oct 20]; 26(1): Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522010000100014&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522010000100014&lng=en)
  26. Raille M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería [Internet].2011,España; Elsevier; 7ª edición [consultado 2021 oct 20]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=CYYsbyypR4cC&printsec=frontcover&dq=modelos+y+teor%C3%ADas+de+enfermer%C3%ADa&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=modelos%20y%20teor%C3%ADas%20de%20enfermer%C3%ADa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CYYsbyypR4cC&printsec=frontcover&dq=modelos+y+teor%C3%ADas+de+enfermer%C3%ADa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=modelos%20y%20teor%C3%ADas%20de%20enfermer%C3%ADa&f=false)
  27. Meiriño J, Vásquez M, Simonetti C, Palacio M. Nola Pender [Internet] [Consultado 2021 octubre 20]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/nola-pender.html>
  28. Castrillón J, Paz D, Rojas M. 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.[Internet] 2014,Medellín: Corporación Universitaria Adventista; [consultado 2021 octubre 20]. Disponible en: <http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/60/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  29. Hernández, Alcántara, y Contreras. Conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención de la salud.[Internet]2012, México: Rev. 1º edición No. 2 p. 5 [consultado 2021 oct 20] disponible en: <https://es.slideshare.net/mariadelrefugiopalac/libro-01-de-calidad>
  30. Zas B. La Psicología en las Instituciones de Salud [Internet] [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <https://www.psicologia-online.com/la-psicologia-en-las-instituciones-de-salud-1911.html>
  31. Escobar M, García C, Botero B, Franco Z. Memorias del XVI coloquio nacional de investigación en enfermería. En: la investigación: compromiso

- y futuro de la enfermería [Internet] Colombia: Universidad de Caldas; c2003: [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0148.pdf>
32. Prieto G. Humanización del Cuidado de Enfermería. Enfermería Universitaria [Internet]. 2007, Mexico; enfermería universitaria; vol. 4, núm. 2, pp. 19-25 [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741822007>
  33. Morrison M. Fundamentos de enfermería en salud mental.[internet] 1999 Madrid: Harcourt Brace; 2(3).p 6 [consultado 2021 Oct 20]Disponible en: [http://www.bibliotecadigitalcecova.com/contenido/revistas/cat6/pdf/libro\\_62.pdf](http://www.bibliotecadigitalcecova.com/contenido/revistas/cat6/pdf/libro_62.pdf)
  34. Valdivia M. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, emergencia - Hospital Honorio Delgado [Internet] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; c2019 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8633?show=full>
  35. Sepúlveda G , Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población colombiana. Rev. Col. Enf [Internet]. 2009, Colombia; Rev. Col. Enf. 4(4): 1-17. [consultado: 2021 oct. 20]Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-616034>
  36. Medina P, Villegas F, Aboytes E, Infante V. Título. Efecto de la tramitomanía en la percepción de la calidad de los servicios de salud [Internet]. 2017 [consultado 2021 oct 20]; 22: 47-52. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/quirurgicas/rmq-2017/rmq172a.pdf>
  37. Ortiz R, Muñoz S, Martín del Campo D, Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo. [Internet]. 2015, Rev Panam Salud Publica; 13(4): 229-238. [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v13n4/a05v13n4.pdf>
  38. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios [internet]. 2018 Revista

- Espacios;39(32): 1-12. [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
39. Rodríguez T, Rodríguez A. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2018, Revista Cubana de Enfermería 34(3). [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430/383#:~:text=El%20personal%20de%20Enfermer%C3%ADa%20en,profesional%20enfermero%20y%20el%20paciente>
40. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de la investigación. [internet] 2017 Mexico (5ta ed.). Mc Graw Hill. [consultado 2021 oct 20] disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
41. De Canales F, De Alvarado E, Pineda E. Manual para el desarrollo de personal de salud [Internet]. 2° Edición. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1994 [fecha de consulta: 2021 octubre 20]. Disponible en: [https://hdcsudg.files.wordpress.com/2019/03/metodologc3ada\\_investigacion\\_canales\\_alvarado\\_pineda.pdf](https://hdcsudg.files.wordpress.com/2019/03/metodologc3ada_investigacion_canales_alvarado_pineda.pdf)
42. Romero, Contreras Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de enfermería. [internet] 2015, Colombia; Índex Enferm, 24 (1-2). Ene./jun. [consultado 2021 oct 20] Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/575>
43. Blanco J. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma [Internet] Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; c2019 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2296/1/T026\\_70022157\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2296/1/T026_70022157_T.pdf)
44. Zúñiga R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; c2017

[Consultado 2021 oct 20]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%  
3%b1iga\\_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%c3%b1iga_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

45. Guerrero-Ramírez ;El cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.[internet] Lima:Universidad Daniel Alcides Carrion; c2015[consultado 2021 oct 21]Disponible en:  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2296/1/T026\\_70022157\\_ T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2296/1/T026_70022157_T.pdf)
46. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; c2016 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en:  
[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20M  
aestr%c3%ada%20-  
%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%c3%93N.pdf?seque  
nce=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%c3%ada%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
47. López A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016 [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [Consultado 2021 oct 20]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3  
%B3pez\\_MAM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez_MAM.pdf?sequence=1)

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Cárdenas J. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2023 [Consultado ]. Disponible en: <http://...>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título del estudio. "Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María -2021"						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente: Cuidado humanizado de enfermería			
¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021</li> </ul>	<p><b>Ha:</b> Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María- 2021.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Fenomenología</p> <p>Interacción</p> <p>Científica</p> <p>Necesidades Humanas</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>Respeto, Solidaridad, Ecuanimidad, Sensibilidad</p> <p>Sentimientos, Empatía, Comunicación, Confianza</p> <p>Conocimientos, Habilidades Cualidades</p> <p>Privacidad, Seguridad y Confort</p>	<p><b>Ítems</b></p> <p>Adecuada</p> <p>Inadecuada</p>	<p><b>Escala de Medición</b></p> <p>Nominal</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente			



<p>servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál será el cuidado humanizado de enfermería según dimensión necesidades humana usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?</li> <li>• ¿Cuál será el nivel de satisfacción del usuario según dimensión cuidado humanizado atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021?</li> </ul>	<p>de emergencia del Hospital Tingo María-2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el cuidado humanizado de enfermería según dimensión necesidades humanas del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción del usuario según dimensión cuidado humanizado atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021.</li> </ul>	<p>servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.</p> <p><b>H<sub>a4</sub></b>: El cuidado humanizado de enfermería es adecuado según dimensión científica en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.</p> <p><b>H<sub>o4</sub></b>: El cuidado humanizado de enfermería es inadecuado según dimensión científica en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.</p> <p><b>H<sub>a5</sub></b>: El cuidado humanizado de enfermería es adecuado según dimensión necesidades humanas en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.</p> <p><b>H<sub>o5</sub></b>: El cuidado humanizado de enfermería es inadecuado según dimensión necesidades humanas en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2021.</p> <p><b>H<sub>a6</sub></b>: Los usuarios atendidos en el servicio de emergencia según dimensión cuidado humanizado están satisfechos en el Hospital Tingo María - 2021.</p>			<p>Superior</p>	
--	---	--	--	--	-----------------	--

		H <sub>06</sub> : Los usuarios atendidos en el servicio de emergencia según dimensión cuidado humanizado están medianamente satisfechos en el Hospital Tingo María - 2021.				
<b>Tipo de estudio</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>Estadística descriptiva e inferenciales</b>		
Observacional, transversal, prospectivo, analítico y cuantitativo.	360 usuarios	Técnica: Encuesta y la observación	Beneficencia, No maleficencia La justicia La autonomía	Estadísticos descriptivos	Frecuencias, porcentajes y Tablas	Estadístico SPSS 25, Excel
	186 usuarios	Instrumento: cuestionario estructurado				
<b>Nivel del estudio</b>	Relacional					
<b>Diseño del Estudio</b>	Relacional					

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

#### ENCUESTA DE OPINIÓN

Estimado(a) Sr (a). La presente encuesta tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María-2021

Le agradezco que responda con seriedad y sinceridad a las preguntas que a continuación se describen; le aseguramos que la información será de carácter **ANÓNIMA**.

=====

#### **ASPECTOS SOCIODEMOGRAFICOS:**

1. ¿Cuál es su edad en años?:.....
2. Sexo. Marque con un X:  
Masculino: (    )  
Femenino: (    )
3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?
  - a) Sin instrucción                    (    )
  - b) Primaria                            (    )
  - c) Secundaria                         (    )
  - d) Superior                            (    )
4. ¿Cuál es su estado civil?
  - Soltero (a)                            (    )
  - Casado (a)                            (    )
  - Conviviente                            (    )
  - Viudo (a)                              (    )

#### **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL CUIDADO HUMANIZADO**

INTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que Ud. Considere correcta. Las alternativas de respuestas van del 1 al 5, donde el 1 es el mínimo puntaje y el 5 el máximo puntaje.

n°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION 1: FENOMENOLOGICA</b>					
1	La Enfermera es amable en su trato con Ud.					
2	La Enfermera se dirige a Ud. llamándolo por su nombre					
3	La Enfermera se identifica con Ud. antes de realizar los cuidados					
4	La Enfermera responde a sus dudas sobre su enfermedad y tratamiento.					
	<b>DIMENSION 2: DE INTERACCION</b>					
5	La Enfermera le escucha atentamente mirándole a los ojos, cuando Ud. pregunta					
6	Ud. entiende la explicación que le brinda la enfermera en el servicio.					
7	La enfermera le escucha atentamente cuando solicita alguna información					
8	La Enfermera facilita la comunicación en el proceso de atención de emergencia.					
9	La Enfermera le explica los pasos para atenderse en emergencia					
	<b>DIMENSION 3: CIENTIFICA</b>					
10	La enfermera lo atiende oportunamente en el servicio de emergencia.					
11	La Enfermera le explica a Ud. Sobre los medicamentos que está administrando.					
12	La enfermera le explica a Ud. sobre los procedimientos que le realizan.					
13	La enfermera explica a Ud. sobre efectos adversos de medicamentos					
	<b>DIMENSION 4: NECESIDADES HUMANAS</b>					
14	La Enfermera lo atiende cuidando su privacidad en su atención					
15	La Enfermera identifica oportunamente las necesidades de Ud.					
16	La Enfermera responde con rapidez a su llamado.					
17	La Enfermera ayuda a disminuir el dolor físico con la administración de analgésicos					
18	La Enfermera facilita en la atención de las necesidades básicas del paciente.					

### ANEXO 3

#### CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DEL USUARIO

INTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que Ud. Considere correcta. Las alternativas de respuestas van del 1 al 5, donde el 1 es el mínimo puntaje y el 5 el máximo puntaje

n°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: HUMANA</b>					
1	La enfermera le brinda comodidad y privacidad durante la atención.					
2	La enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad de su cuidado.					
3	La enfermera se dirige a Ud. en forma personalizada.					
4	La enfermera tiene paciencia al atenderle a Ud.					
5	La enfermera le brinda buen trato					
6	La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a Ud. y lo escucha atentamente.					
	<b>DIMENSIÓN 2: OPORTUNA</b>					
7	La enfermera responde sus dudas sobre los medicamentos que le administra.					
8	La enfermera le proporciona información al ingresar a emergencia sobre la rutina: horario de informe médico, horarios de visita, ubicación de los servicios higiénicos.					
9	La enfermera le proporciona información al ingresar al servicio de emergencia sobre los trámites a seguir para su hospitalización en emergencia					
10	La enfermera facilita a Ud. y su familia la información sobre su estado de salud.					
11	La enfermera le explica los procedimientos y cuidados que se le va realizar a Ud.					
12	La enfermera identifica sus necesidades de alimentación y otras necesidades fisiológicas como miccionar y defecar.					
13	La enfermera informa los cuidados que debe tener en cuenta para su salud.					
	<b>DIMENSIÓN 1: SEGURA</b>					
14	La enfermera proporciona al paciente una ficha de atención.					
15	La enfermera le pregunta su nombre antes de administrar un tratamiento.					

16	La enfermera le informa sobre los medicamentos que le está administrando.						
17	La enfermera realiza algún procedimiento se concentra exclusivamente en Ud.						
18	La enfermera cuida que las barandas de las camillas estén levantadas.						

## **ANEXO 4**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **TÍTULO DEL ESTUDIO**

“Cuidado Humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María -2021”

#### **PROPOSITO**

Se lleva a cabo el estudio con el propósito de obtener información sobre el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido en emergencia del Hospital Tingo María

#### **SEGURIDAD**

El estudio no pondrá en riesgo su salud física ni psicológica ya que no se está introduciendo ningún tratamiento solo nos permitimos evaluar las variables en estudio.

#### **PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO**

Usuarios atendidos en observación con una permanencia mayor de 24 horas

#### **CONFIDENCIABILIDAD**

La información recabada se mantendrá confidencialmente, no se publicarán nombres de ningún participante. Así que podemos garantizar la confidencialidad absoluta con los datos que nos facilitará.

#### **COSTOS**

El estudio no afectara ningún recurso económico a usted ya que todos los gastos serán asumidos por la investigadora, tampoco recibirá ninguna remuneración por participar en el estudio.

#### **DERECHOS DEL PARTICIPANTE**

La participación en el estudio es voluntaria según los principios bioéticos, por lo que Usted puede decidir si participa o puede abandonar el estudio en cualquier momento.

#### **CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO**

Mi persona ha leído la información de esta página y acepto voluntariamente participar en el estudio sin ninguna presión o coacción

N° DNI.....

Firma: .....

## ANEXO 5

### TABLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

#### Matriz de Análisis de las respuestas de expertos Según Coeficiente de AIKEN

Ítems	Jueces							Total	V
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Acuerdo	
1	1	1	1	1	1	1	0	6	0.86
2	1	1	1	1	1	1	0	6	0.86
3	1	1	1	1	1	1	0	6	0.86
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
5	1	1	1	1	1	1	0	6	0.86
6	0	1	1	1	1	1	0	5	0.71
7	1	1	1	1	1	0	0	5	0.71
8	0	0	1	1	0	0	0	2	0.29
9	1	0	0	1	0	0	1	3	0.43
Total	0.78	0.78	0.89	1.00	0.78	0.67	0.22	5.11	0.73

Se ha considerado:

1 = Si la respuesta es correcta.

0 = Si la respuesta es incorrecta.

Se considera que existe validez de los instrumentos cuando el valor del coeficiente de AIKEN fuera mayor de 0.60. Con estos instrumentos se alcanzó un coeficiente de 0.73; por lo que nos muestra que si es válido para su aplicación.

## TABLAS DE ANALISIS DE LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos del cuestionario de cuidados humanizados de enfermería

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.934	0.935	18

<b>Estadísticas de elemento</b>			
Ítems	Media	Desv. Desviación	N
P1	3.70	1.149	30
P2	3.77	1.073	30
P3	3.90	0.995	30
P4	3.90	0.885	30
P5	3.77	0.935	30
P6	3.93	0.740	30
P7	3.67	0.758	30
P8	4.03	0.765	30
P9	3.83	1.177	30
P10	3.87	1.008	30
P11	3.67	0.922	30
P12	3.83	1.020	30
P13	3.77	1.073	30
P14	3.73	0.868	30
P15	3.53	1.074	30
P16	3.50	1.225	30
P17	3.43	1.194	30
P18	3.73	1.311	30

Alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos del cuestionario para determinar la satisfacción del usuario

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
0.918	0.918	18

#### **Estadísticas de elemento**

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Desviación</b>	<b>N</b>
P1	3.57	1.006	30
P2	3.63	0.928	30
P3	3.73	0.907	30
P4	3.87	0.973	30
P5	3.70	1.022	30
P6	3.33	1.155	30
P7	3.57	0.971	30
P8	3.67	1.028	30
P9	3.67	0.959	30
P10	3.83	1.147	30
P11	3.70	0.877	30
P12	3.67	1.061	30
P13	3.53	0.973	30
P14	3.60	0.932	30
P15	3.43	1.135	30
P16	3.40	1.163	30
P17	3.33	1.155	30
P18	3.27	1.172	30

**ANEXO 6**  
**VALIDACION DE INSTRUMENTOS**



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, ADA FALCON BERROSPÍ de profesión  
LICENCIADA, actualmente ejerciendo el cargo de ENFERMERO  
por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Cárdenas del Castillo, July Jessica con DNI N° 47179350, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA- 2021”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres	( ) Aplicable después de corregir ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Aplicable ( ) No Aplicable
Instrumento 2 Nombres	( ) Aplicable después de corregir ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Aplicable ( ) No Aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr./Mg: Falcon Berrospi ADA

DNI: 43403854

Especialidad del validador: “ EMERGENCIAS Y DESASTRES ”

  
 Lic. Enf. Ada J. Falcon Berrospi  
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES  
 DNI: 43403854 RNE 23615



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Jhon Zosimo Garay Laurencio de profesión ENFERMERO, actualmente ejerciendo el cargo de ASISTENCIAL ENFERMERO por medio del presente hago constar que he revisado y

validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Cárdenas del Castillo, Jully Jessica con DNI N° 47179350, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA- 2021”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (X) Aplicable ( ) No Aplicable
Instrumento 2 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (X) Aplicable ( ) No Aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Dr./Mg:** Garay Laurencio, Jhon Zosimo

**DNI:** 46696282

**Especialidad del validador:** Centro Quirúrgico e Instrumentación

  
 Jhon Zosimo Garay Laurencio  
 LICENCIADO EN ENFERMERIA  
 C.E.P. 88703  
 Firma y sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, LINDIS BAZAN ALIAGA de profesión ENFERMERA  
LICENCIADA, actualmente ejerciendo el cargo de ASISTENCIAL

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Cárdenas del Castillo, July Jessica con DNI N° 47179350, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA- 2021”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres	( ) Aplicable después de corregir ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Aplicable ( ) No Aplicable
Instrumento 2 Nombres	( ) Aplicable después de corregir ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Aplicable ( ) No Aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Dr./Mg:** Bazan Aliaga Lindis

**DNI:** 80688760

**Especialidad del validador:** “ Gastroenterología ”



Lic. Enf. Jayne L. Bazán Aliaga  
C.E.P. 61785

Firma y sello



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Katherine Ortiz Morales. de profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Lic. Enfermera por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Cárdenas del Castillo, July Jessica con DNI N° 47179350, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA- 2021”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (X) Aplicable ( ) No Aplicable
Instrumento 2 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (X) Aplicable ( ) No Aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr./Mg: Ortiz Morales Katherine  
DNI: 71775416  
Especialidad del validador: Unidad Cuidados Intensivos

Katherine L. Ortiz Morales  
LIC. ENFERMERIA  
C.P. 90042

Firma y sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Lolita Perea Hidalgo de profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Asistente por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Cárdenas del Castillo, Jully Jessica con DNI N° 47179350, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA- 2021”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (X) Aplicable ( ) No Aplicable
Instrumento 2 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (X) Aplicable ( ) No Aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr./Mg: Lolita Perea Hidalgo

DNI: 22971396

Especialidad del validador: Mg. Administración en Gerencia y Salud

Lolita Perea Hidalgo  
-----Firma y sello-----  
Mg. Lolita Perea Hidalgo  
CEP. N° 43845 RNE N° 7520



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Shandery Xiomara Ponce Verde de profesión Licenciada en Enfermería actualmente ejerciendo el cargo de -----

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Cárdenas del Castillo, July Jessica con DNI N° 47179350, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA- 2021”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

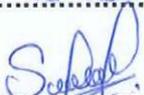
Instrumento 1 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (x) Aplicable ( ) No Aplicable
Instrumento 2 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (x) Aplicable ( ) No Aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr./Mg: Ponce Verde Shandery Xiomara.

DNI: 71381693

Especialidad del validador: Control de Crecimiento y Desarrollo.

  
**S. Xiomara Ponce Verde**  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP. 94533

Firma y sello



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Miriam Machuca Cáceres de profesión  
Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. Cárdenas del Castillo, Jully Jessica con DNI N° 47179350, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA- 2021”**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (X) Aplicable ( ) No Aplicable
Instrumento 2 Nombres	( ) Aplicable después de corregir (X) Aplicable ( ) No Aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr./Mg: .....

DNI: 23008768

Especialidad del validador: Cuidados críticos Heción Adu 170

.....  
Miriam Machuca Cáceres  
LIC. ENFERMERIA  
C.E.P. 56170 - RNE 12506

Firma y sello

## ANEXO 7

### AUTORIZACION DE LA INVESTIGACION



UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
ESCUELA ACADÉMICA DE ENFERMERIA



**SOLICITO: AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION**

**SR:**

**LIC. ENF: VIOLETA MICHELLE GARCIA CHAVEZ**

**SD.**

Yo, Cárdenas Del Castillo Jully Jessica, identificado con DNI N° 47179350 domicilio en CASTILLO GRANDE, Bachiller de la Universidad de Huánuco de la Escuela Académica Profesional de Enfermería ante usted me presento expongo lo siguiente.

Que con la finalidad de optar el Título Profesional en Enfermería vengo realizando el trabajo de investigación titulado "CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA -2021". Dicho proyecto fue aprobado para mi Asesor y mis docentes jurados de la Universidad de Huánuco, quienes dictaminaron la ejecución respectiva.

Por lo cual solicito tenga a bien autorizar la Ejecución del mencionado Trabajo de investigación y la recolección de los datos. Dichos datos a recolectarse son muy importantes para realizar mi tesis y optar el Título Profesional de Enfermería. Por lo cual le informo que el estudio lo vengo realizando asesorada por la Lic. Enf. CARMEN MERINO GASTELU, docente de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado Tingo María.

Por lo tanto, a usted señor Director solicito ordene a quien corresponda para acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

Para tal efecto adjunto la resolución de su aprobación.

Tingo María 5 de octubre del 2021

Jully Jessica Cárdenas Del Castillo  
DNI: 47179350



**GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO**  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO  
Unidad Ejecutora 401 – Hospital Tingo María 2021

Hospital  
**TINGO MARÍA**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”.

Tingo María, 20 de octubre del 2021

**CARTA DE AUTORIZACION N° 000011 -2021-GRH-DRSH/HTM-UADI**

Sra.

**JULLY JESSICA CÁRDENAS DEL CASTILLO**

Presente.-

ASUNTO : Autorización para Proyecto de Investigación.

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo, en relación al proveído N° 036-2021-GRH-DRSH-HTM-UESA, la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital de Tingo María, da la **AUTORIZACIÓN** para realizar el Proyecto de Investigación Titulado "**CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2021**"

Se emite la presente para su conocimiento y fines.

Atentamente,

  
MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
HOSPITAL TINGO MARÍA  
Lic. Enf. Victoria Michelle García Ch.  
C.E.P. N° 6114

VMGC/vvf  
c.c. Archivo.  
DOC: 02732725  
EXP: 01733956

**ANEXO 8**  
**BASE DE DATOS**

EDAD	EDAD AGRU PADA	SEXO	NIVEL ESCO	ESTAD CIV	DIMEN SION1	DIMFE NO	DIMES NION2	DIMIN T	DIMES NION3	DIMCI E	DIMES NION4	DIMNH	CUIDA DOHU MANIZ ADO	CUIDH UMA	SATIS FACCI ON	SATS USU
53	3	2	1	3	18	1	19	1	15	1	18	1	70	1	76	1
39	2	2	3	2	14	1	15	2	12	1	18	1	58	1	66	2
18	1	2	4	1	17	1	20	1	18	1	20	1	75	1	75	1
28	1	2	4	1	14	1	13	2	11	2	16	1	54	2	45	2
35	2	2	4	3	14	1	17	1	19	1	23	1	73	1	75	1
22	1	1	4	1	17	1	18	1	17	1	25	1	77	1	72	1
45	2	2	3	3	14	1	22	1	16	1	17	1	69	1	65	2
65	4	1	3	3	15	1	14	2	16	1	17	1	62	1	53	2
18	1	2	3	1	12	1	17	1	15	1	15	2	59	1	52	2
56	3	1	4	2	14	1	17	1	14	1	12	2	57	1	59	2
61	4	2	1	2	19	1	23	1	19	1	14	2	75	1	80	1

46	3	2	3	3	19	1	22	1	11	2	23	1	75	1	53	2
31	1	1	2	3	18	1	23	1	17	1	16	1	74	1	55	2
59	3	1	4	3	14	1	19	1	16	1	21	1	70	1	71	1
42	2	1	3	3	14	1	17	1	13	1	17	1	61	1	66	2
24	1	1	2	1	10	2	19	1	16	1	16	1	61	1	49	2
21	1	1	3	1	15	1	19	1	17	1	22	1	73	1	77	1
75	5	2	1	4	11	2	12	2	12	1	13	2	48	2	56	2
44	2	1	3	4	14	1	19	1	13	1	14	2	60	1	66	2
45	2	2	3	1	20	1	22	1	17	1	20	1	79	1	73	1
28	1	2	1	4	16	1	18	1	17	1	14	2	65	1	70	1
68	4	1	3	4	18	1	20	1	18	1	20	1	77	1	71	1
63	4	2	2	4	15	1	12	2	15	1	10	2	52	2	65	2
23	1	1	4	1	16	1	14	2	13	1	17	1	60	1	51	2
24	1	1	4	1	17	1	20	1	15	1	17	1	69	1	77	1
26	1	1	4	1	4	2	9	2	6	2	8	2	27	2	35	3

53	3	1	4	3	15	1	19	1	17	1	22	1	73	1	68	1
24	1	1	3	1	15	1	19	1	18	1	22	1	74	1	78	1
56	3	2	4	2	19	1	22	1	16	1	18	1	75	1	56	2
49	3	1	4	3	17	1	24	1	20	1	22	1	83	1	68	1
20	1	1	4	1	19	1	21	1	16	1	20	1	76	1	62	2
37	2	2	2	3	12	1	16	1	15	1	19	1	62	1	65	2
67	4	1	1	4	20	1	22	1	17	1	25	1	84	1	77	1
26	1	1	3	1	15	1	18	1	13	1	11	2	57	1	62	2
26	1	1	2	3	19	1	22	1	18	1	21	1	80	1	77	1
19	1	1	2	1	14	1	19	1	18	1	21	1	72	1	77	1
57	3	1	4	2	16	1	22	1	16	1	22	1	76	1	71	1
42	2	2	4	2	16	1	21	1	17	1	20	1	74	1	67	1
21	1	2	2	1	14	1	19	1	13	1	22	1	68	1	73	1
37	2	2	4	2	14	1	18	1	13	1	17	1	62	1	65	2
21	1	1	4	1	18	1	24	1	15	1	19	1	76	1	72	1

25	1	1	4	3	15	1	17	1	13	1	17	1	62	1	62	2
21	1	2	3	1	12	1	18	1	14	1	16	1	60	1	56	2
58	3	1	2	3	15	1	16	1	15	1	17	1	63	1	63	2
21	1	1	3	1	13	1	16	1	14	1	17	1	60	1	57	2
40	2	2	4	2	13	1	20	1	13	1	13	2	59	1	53	2
37	2	1	4	2	16	1	17	1	15	1	18	1	66	1	67	1
23	1	2	4	1	20	1	25	1	20	1	24	1	89	1	90	1
18	1	2	3	1	16	1	20	1	15	1	20	1	71	1	76	1
31	1	1	3	3	16	1	21	1	13	1	9	2	59	1	55	2
33	2	1	4	3	15	1	21	1	14	1	11	2	61	1	69	1
44	2	2	1	3	18	1	23	1	18	1	20	1	79	1	72	1
40	2	2	4	3	14	1	14	2	12	1	19	1	59	1	57	2
19	1	2	3	2	15	1	16	1	13	1	13	2	57	1	62	2
36	2	2	3	3	12	1	16	1	14	1	13	2	55	1	56	2
41	2	2	4	2	11	2	13	2	12	1	15	2	51	2	57	2

64	4	1	1	4	16	1	15	2	10	2	10	2	51	2	35	3
29	1	2	2	1	16	1	20	1	14	1	20	1	70	1	81	1
41	2	2	3	1	12	1	15	2	13	1	15	2	55	1	66	2
53	3	1	2	3	15	1	18	1	13	1	17	1	63	1	68	1
57	3	1	2	3	14	1	19	1	13	1	20	1	66	1	62	2
65	4	2	1	4	13	1	17	1	14	1	21	1	65	1	67	1
22	1	2	3	1	16	1	22	1	19	1	18	1	75	1	72	1
23	1	2	3	3	19	1	11	2	10	2	10	2	50	2	38	3
28	1	1	3	1	15	1	20	1	13	1	21	1	69	1	79	1
26	1	1	3	3	17	1	19	1	13	1	17	1	66	1	74	1
42	2	2	4	3	18	1	20	1	16	1	16	1	70	1	75	1
35	2	2	3	1	19	1	22	1	11	2	15	2	67	1	61	2
19	1	1	3	1	16	1	20	1	15	1	16	1	67	1	72	1
53	3	2	1	3	17	1	20	1	17	1	18	1	72	1	67	1
52	3	1	2	3	15	1	20	1	13	1	18	1	66	1	71	1

19	1	2	3	1	14	1	17	1	19	1	21	1	71	1	68	1
24	1	2	3	1	12	1	11	2	13	1	15	2	51	2	56	2
27	1	1	4	3	19	1	23	1	18	1	23	1	83	1	87	1
37	2	2	4	2	12	1	24	1	16	1	21	1	73	1	60	2
31	1	2	4	3	15	1	16	1	6	2	8	2	45	2	60	2
53	3	1	2	1	16	1	17	1	9	2	17	1	59	1	45	2
67	4	1	3	3	15	1	17	1	14	1	17	1	63	1	49	2
24	1	2	4	1	18	1	25	1	18	1	24	1	85	1	71	1
34	2	1	3	3	18	1	23	1	12	1	18	1	71	1	74	1
44	2	1	4	4	16	1	22	1	17	1	20	1	75	1	71	1
32	2	1	4	1	20	1	23	1	20	1	25	1	88	1	77	1
41	2	1	2	1	18	1	24	1	12	1	16	1	70	1	56	2
55	3	1	2	3	16	1	20	1	16	1	20	1	72	1	52	2
21	1	2	2	1	15	1	21	1	14	1	21	1	71	1	75	1
25	1	2	2	3	12	1	18	1	15	1	15	2	60	1	57	2

19	1	1	3	1	16	1	20	1	16	1	20	1	72	1	72	1
60	4	1	2	4	15	1	22	1	7	2	12	2	56	1	57	2
40	2	2	3	2	19	1	21	1	16	1	21	1	77	1	86	1
35	2	1	4	3	19	1	22	1	16	1	17	1	74	1	66	2
43	2	2	4	2	15	1	19	1	15	1	20	1	69	1	73	1
34	2	1	1	3	15	1	19	1	17	1	18	1	69	1	66	2
42	2	2	3	3	17	1	22	1	16	1	20	1	75	1	68	1
26	1	2	3	1	16	1	20	1	15	1	21	1	72	1	74	1
59	3	2	4	3	12	1	17	1	13	1	13	2	55	1	59	2
31	1	1	3	1	11	2	12	2	11	2	15	2	49	2	50	2
56	3	1	3	2	9	2	16	1	14	1	12	2	51	2	58	2
29	1	1	3	3	12	1	14	2	11	2	15	2	52	2	54	2
28	1	1	4	1	10	2	17	1	19	1	18	1	64	1	49	2
19	1	1	3	1	7	2	9	2	8	2	13	2	37	2	43	2
26	1	1	3	3	9	2	11	2	13	1	20	1	60	1	61	2

30	1	1	3	3	9	2	13	2	12	1	15	2	49	2	64	2
25	1	1	4	1	16	1	22	1	20	1	23	1	81	1	77	1
57	3	2	3	2	12	1	16	1	12	1	20	1	60	1	52	2
64	4	2	1	3	10	2	17	1	16	1	15	2	58	1	60	2
53	3	1	3	3	14	1	16	1	13	1	17	1	60	1	67	1
65	4	1	1	1	12	1	15	2	12	1	17	1	56	1	63	2
32	2	2	3	3	13	1	12	2	8	2	12	2	45	2	55	2
45	2	1	3	1	11	2	15	2	12	1	17	1	55	1	52	2
44	2	2	3	3	9	2	17	1	12	1	12	2	50	2	47	2
25	1	1	3	1	13	1	13	2	11	2	15	2	52	2	47	2
24	1	1	4	1	14	1	15	2	10	2	17	1	56	1	50	2
26	1	1	3	1	10	2	16	1	12	1	16	1	54	2	55	2
56	3	2	3	3	10	2	16	1	14	1	17	1	57	1	57	2
47	3	1	4	3	10	2	10	2	15	1	15	2	50	2	59	2
44	2	2	2	1	13	1	20	1	14	1	17	1	64	1	54	2

64	4	1	1	4	8	2	14	2	12	1	13	2	47	2	55	2
18	1	2	3	1	12	1	13	2	12	1	18	1	55	1	49	2
22	1	1	3	3	12	1	18	1	14	1	15	2	59	1	57	2
64	4	1	3	1	9	2	11	2	11	2	19	1	50	2	40	3
26	1	1	3	1	13	1	18	1	12	1	17	1	60	1	59	2
19	1	2	3	1	10	2	21	1	17	1	21	1	69	1	55	2
42	2	2	2	1	14	1	14	2	12	1	15	2	55	1	56	2
23	1	1	4	1	10	2	13	2	12	1	10	2	45	2	58	2
52	3	1	1	3	10	2	18	1	14	1	15	2	57	1	55	2
18	1	1	3	1	10	2	15	2	10	2	18	1	53	2	48	2
55	3	1	1	3	10	2	13	2	15	1	18	1	56	1	60	2
56	3	1	3	2	10	2	16	1	10	2	19	1	55	1	52	2
52	3	2	3	1	10	2	18	1	12	1	15	2	55	1	54	2
33	2	1	4	3	10	2	20	1	12	1	15	2	57	1	58	2
37	2	1	3	3	17	1	15	2	10	2	15	2	57	1	54	2

23	1	1	3	1	15	1	19	1	15	1	19	1	68	1	69	1
59	3	2	3	3	8	2	11	2	10	2	14	2	43	2	51	2
22	1	1	3	1	14	1	24	1	17	1	19	1	74	1	68	1
21	1	1	3	1	11	2	16	1	11	2	15	2	53	2	55	2
25	1	2	4	1	13	1	15	2	14	1	14	2	56	1	59	2
18	1	1	3	1	14	1	16	1	13	1	15	2	58	1	53	2
24	1	1	3	1	14	1	17	1	12	1	16	1	59	1	54	2
33	2	1	4	2	14	1	12	2	8	2	12	2	46	2	61	2
28	1	1	3	3	14	1	10	2	10	2	14	2	48	2	47	2
28	1	1	4	1	12	1	14	2	14	1	18	1	58	1	58	2
42	2	1	3	3	17	1	21	1	17	1	23	1	78	1	61	2
19	1	2	3	1	14	1	15	2	14	1	17	1	60	1	59	2
64	4	2	3	1	13	1	16	1	9	2	15	2	53	2	58	2
18	1	2	3	1	11	2	20	1	16	1	18	1	65	1	61	2
34	2	1	3	3	10	2	14	2	12	1	18	1	54	2	57	2

25	1	1	3	1	12	1	13	2	14	1	15	2	54	2	53	2
25	1	1	4	1	9	2	18	1	14	1	18	1	59	1	57	2
27	1	1	3	3	10	2	15	2	12	1	17	1	54	2	58	2
51	3	1	3	1	10	2	15	2	13	1	20	1	58	1	55	2
34	2	1	3	1	15	1	16	1	15	1	18	1	64	1	65	2
52	3	2	3	4	15	1	21	1	17	1	22	1	75	1	74	1
29	1	2	4	3	20	1	22	1	11	2	18	1	71	1	65	2
54	3	1	4	2	15	1	19	1	18	1	20	1	72	1	77	1
52	3	2	3	2	18	1	21	1	16	1	22	1	77	1	69	1
18	1	1	3	1	18	1	20	1	19	1	22	1	79	1	66	2
42	2	1	3	3	19	1	22	1	16	1	20	1	77	1	68	1
44	2	1	1	3	18	1	19	1	17	1	21	1	75	1	74	1
20	1	1	3	1	18	1	25	1	20	1	25	1	88	1	86	1
85	5	1	4	4	16	1	23	1	17	1	20	1	76	1	72	1
70	4	1	2	4	15	1	19	1	13	1	18	1	65	1	75	1

20	1	1	3	3	10	2	16	1	12	1	16	1	54	2	57	2
45	2	2	3	3	14	1	18	1	13	1	16	1	61	1	58	2
21	1	1	2	1	14	1	17	1	13	1	18	1	62	1	63	2
24	1	1	3	1	14	1	16	1	12	1	15	2	57	1	49	2
37	2	2	3	3	6	2	9	2	7	2	13	2	35	2	44	2
24	1	2	3	1	12	1	18	1	10	2	18	1	58	1	48	2
19	1	2	3	1	11	2	10	2	12	1	11	2	44	2	48	2
30	1	2	4	3	11	2	20	1	15	1	14	2	65	1	57	2
54	3	1	3	1	10	2	14	2	11	2	16	1	51	2	51	2
62	4	1	1	3	10	2	10	2	15	1	15	2	40	2	52	2
63	4	1	1	4	13	1	25	1	17	1	24	1	79	1	62	2
20	1	2	3	1	10	2	12	2	11	2	15	2	48	2	61	2
31	1	1	4	1	8	2	13	2	8	2	14	2	43	2	46	2
65	4	1	1	2	12	1	13	2	11	2	10	2	46	2	50	2
33	2	1	3	3	16	1	24	1	16	1	14	2	75	1	62	2

41	2	1	4	3	14	1	15	2	16	1	20	1	65	1	74	1
22	1	1	3	1	14	1	12	2	16	1	19	1	61	1	60	2
31	1	2	2	3	16	1	22	1	18	1	22	1	78	1	75	1
28	1	1	3	1	16	1	22	1	17	1	21	1	76	1	77	1
53	3	1	3	2	19	1	23	1	14	1	19	1	75	1	67	1
54	3	2	3	1	12	1	16	1	12	1	16	1	56	1	62	2
53	3	2	1	3	18	1	19	1	15	1	18	1	70	1	76	1
39	2	2	3	2	14	1	15	2	12	1	18	1	58	1	66	2
28	1	2	4	1	17	1	20	1	18	1	20	1	75	1	75	1
54	3	2	4	1	14	1	13	2	11	2	16	1	54	2	45	2

## ANEXO 9



### INFORME DE ORIGINALIDAD

## UNIVERSIDAD DE HUANUCO FILIAL-LEONCIO PRADO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

#### DOCUMENTO PARA TRAMITAR SUSTENTACION

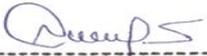
Yo ,**Mg. CARMEN MERINO GASTELU** asesor(a) de la Escuela Academica Profesional de Enfermeria y designado(a) Mediante documento: Resolucion **N°1726-2018-D-FCS-UDH** de la Estudiante: **Jully Jessica Cárdenas del Castillo** de la investigacion titulada: **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA-2021”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **23 %**.verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software antiplagio turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con toda las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente , a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tingo Maria 27 de Abril del año 2022

  
-----  
**Mg. Carmen Merino Gastelu**  
ENFERMERA ESPECIALISTA  
CEP N° 43732 RNE. 9712-022487  
-----

Mg. Carmen Merino Gastelu.

DNI N° 23008111

“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA- 2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	6%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Universidad Catolica de Oriente Trabajo del estudiante	<1%
15	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1%
16	Submitted to Universidad Distrital FJDC Trabajo del estudiante	<1%