

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERIA**



**Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de  
pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San  
Juan de Dios Pisco 2023**

**Tesis para optar el título profesional de Segunda Especialidad Profesional en  
Enfermería en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Autora:**

**Ochoa Conislla, Nancy Elizabeth**

**Asesor:**

**Palomino Márquez, Manuel Guzmán**

**Código ORCID. 0000-0002-7578-7544**

**Huacho – Perú**

**2023**

**Índice general**

	Pág.
Índice general	ii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Palabras clave	vi
Constancia de originalidad	vii
Título	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>Introducción</b>	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	17
3. Problema	18
4. Conceptualización y operacionalización de las variables	18
5. Hipótesis	19
6. Objetivos	20
<b>Metodología</b>	21
1. Tipo y Diseño de la investigación	21
2. Población – Muestra	22
3. Técnicas e instrumentos de investigación	23
4. Procesamiento y análisis de información	26
<b>Resultados</b>	27
<b>Análisis y Discusión</b>	33
<b>Conclusiones</b>	36
<b>Recomendaciones</b>	37
<b>Agradecimientos</b>	38
<b>Referencias bibliográficas</b>	39
<b>Anexos y Apéndices</b>	45

1. Matriz de operacionalización de variables	45
2. Matriz de consistencia	47
3. Instrumentos de recolección de datos	49
4. Validez y confiabilidad	54
5. Resultados generales	62
6. Base de datos	69
7. Repositorio institucional digital	71
8. Reporte de similitud	72

## Índice de tablas

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b>	Comportamiento fenomenológico de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes	27
<b>Tabla 2</b>	Proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes	28
<b>Tabla 3</b>	Proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes	29
<b>Tabla 4</b>	Necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes	30
<b>Tabla 5</b>	Percepción de cuidado humanizado relacionado a la satisfacción de los pacientes	31
<b>Tabla 6</b>	Estado civil y sexo de los pacientes	67
<b>Tabla 7</b>	Edad y sexo de los pacientes	68

### Índice de figuras

<b>N°</b>	<b>Figura</b>	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	Identificación del comportamiento fenomenológico de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes	62
<b>Figura 2</b>	Caracterización del proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes	63
<b>Figura 3</b>	Precisión del avance científico de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes	64
<b>Figura 4</b>	Identificación de las necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes	65
<b>Figura 5</b>	Análisis de la percepción de cuidado humanizado relacionado a la satisfacción de los pacientes	66
<b>Figura 6</b>	Caracterización del estado civil y sexo de los pacientes	67
<b>Figura 7</b>	Caracterización de la edad y sexo de los pacientes	68

## **Palabras clave**

<b>Tema</b>	Cuidado humanizado, satisfacción.
<b>Especialidad</b>	Enfermería.

**keyword**

<b>Topic</b>	Humanized care, satisfaction.
<b>Specialty</b>	Nursing.

**Línea de Investigación**

<b>Línea de investigación</b>	Desarrollo del cuidado enfermero.
<b>Área</b>	Ciencias médicas y de salud.
<b>Sub área</b>	Ciencias de la salud.
<b>Disciplina</b>	Enfermería.

**Constancia de originalidad**



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023**" del (a) estudiante: **OCHOA CONISLLA NANCY ELIZABETH**, identificado(a) con Código N° **3015200262**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **30%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° **5037-2019-USP/CU** para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de diciembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes  
adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco  
2023**

**Perception of humanized care and its relationship with the satisfaction of adult  
patients treated in the emergency service Hospital San Juan de Dios Pisco 2023**

**RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos, investigación fue aplicada de tipo descriptiva correlacional transaccional de diseño no experimental, en una muestra de 123 pacientes adultos atendidos en emergencia, mediante una encuesta estructurada de acuerdo a los objetivos formulados, validado por juicio de expertos y una confiabilidad de 0.915 a través del coeficiente Alfa de Cronbach para percepción del cuidado humanizado que alcanzó un valor de 0.875, para satisfacción de los pacientes adultos fue 0.865 considerado como bueno, los resultados evidencian que el comportamiento fenomenológico, avance científico y las necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado tiene una correlación buena y significativa, el proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado tiene una correlación regular con la satisfacción de los pacientes que es bueno a regular, se concluye que la percepción del cuidado humanizado tiene una correlación regular a buena con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the perception of humanized care and the satisfaction of adult patients. The research was applied in a descriptive, transactional, correlational, non-experimental design, in a sample of 123 adult patients treated in an emergency, through a survey. structured according to the formulated objectives, validated by expert judgment and a reliability of 0.915 through Cronbach's Alpha coefficient for perception of humanized care that reached a value of 0.875, for adult patient satisfaction it was 0.865 considered good, the The results show that the phenomenological behavior, scientific advance and human needs of the perception of humanized care have a good and significant correlation, the interaction process of the perception of humanized care has a regular correlation with patient satisfaction, which is good to regularly, it is concluded that the perception of humanized care has a fair to good correlation with the satisfaction of adult patients treated in the emergency service of the San Juan de Dios Pisco 2023 hospital.

## **Introducción**

A nivel de Latinoamérica, según Nicolalde, Caicho, y Ramírez (2022) existe una percepción desfavorable del cuidado humanizado, el cuidado se visibilice a través del trato, diálogo mantenido, escucha activa limitando su satisfacción, en Colombia, el 80% de pacientes no llega a percibir un cuidado humanizado (p. 2, 3), igualmente, Collantes y Clavo (2021) refieren que en Ecuador el 58.7% de la población manifiestan que reciben algunas veces cuidados humanizados, existen aspectos negativos como la comunicación, los cuidados de necesidades sociales y espirituales (p. 3), en Ica - Perú el 32.4% de los pacientes hospitalizados percibieron comportamiento humanizado, el 25.9% lo percibe solo algunas veces e incluso existe un 10.2% que nunca ha percibido que dicho cuidado recibido sea humanizado, lo que refleja un enorme problema de sensibilización en los profesionales de enfermería respecto a la consideración de la dimensión humana en toda su expresión (Alfaro, 2020, p. 17).

### **1. Antecedentes y fundamentación científica**

Se planificó en la búsqueda bibliografía el uso de servidores electrónicos para seleccionar los antecedentes nacionales e internacionales, hemos considerado los que tuvieron mayor similitud con la investigación propuesta, asimismo, hemos desarrollado la fundamentación científica que sustentó la investigación, tratando de caracterizar las dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

#### **Antecedentes internacionales**

En China, Wang, Liu y Wang (2023) realizaron una investigación estableciendo como objetivo evaluar los indicadores de impacto en la satisfacción del paciente desde una perspectiva psicosocial, a través de una metodología descriptiva, correlacional, no experimental, transversal, en una muestra de 2,256 participantes, sus resultados muestran la existencia de relaciones indirectas entre las dimensiones confianza institucional y percepción del cuidado humanizado respecto a la satisfacción del paciente, concluyendo que, es necesario fortalecer la comunicación centrada en el paciente en busca de una mejor satisfacción.

En Ecuador, Vásquez, Clavero, Ancalada, León y Echevarría (2022) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue evaluar el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en pacientes ingresados a hospitales públicos; emplearon una metodología cuantitativa descriptiva observacional, transversal, en una población de 256 pacientes y 35 profesionales de enfermería, resultados, expresan que el cuidado humanizado es bueno en el 97.1%, los comportamientos de cuidado se brindaron en gran magnitud, alcanzaron un nivel moderado la expresión de sentimientos y empatía, concluyen que, los profesionales de enfermería presenta estándares superiores a los establecidos de bueno a excelente.

En España, Blanco et al (2021) en su investigación cuyo objetivo fue establecer la percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería humanizados, emplearon una metodología descriptiva, diseño transversal, en una población 357 personas, los resultados los pacientes manifestaron estar satisfechos con el cuidado humanizado durante su hospitalización, en la dimensión condiciones de la práctica de enfermería el 91.2%; en la dimensión comunicación fue el 81.4% y en la dimensión disposición del cuidado fue el 87,8%, conclusión los pacientes percibieron la atención con un cuidado humanizado y están satisfechos durante su estancia hospitalaria.

En Cuba, Borges, Sánchez, Peñalver, Gonzáles y Sixto, (2021) realizaron su investigación cuyo objetivo fue describir la Percepción del cuidado humanizado de enfermería durante la atención en mujeres durante el parto metodología, estudio descriptivo, diseño no experimental con una población de 121 pacientes mujeres, resultados 96,69 % de mujeres percibieron que solo algunas veces recibieron cuidado humanizado de parte de la enfermera, el 88,42 % refirió casi siempre en tanto que, el 75,20% lo percibió siempre en alguno de los aspectos, sin embargo, de forma global se puede afirmar que, la emisión de cuidado humanizado no es continuo en estas pacientes, conclusión, se percibió que solo *algunas veces* el profesional de enfermería le brindó cuidados humanizados durante la atención al parto.

En México, Ruiz, Tamariz, Méndez, Torres y Duran (2021) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad del cuidado humanizado de enfermería, a través de una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental, transversal, se incluyó una muestra de 90 pacientes, los resultados encontrados evidencia que, el 53,3% fueron mujeres, la edad promedio fue de 43.07 años, el 54.4% no tiene pareja, la calidad del cuidado humanizado fue del 67.8%, concluyen que los pacientes tiene buena percepción de la calidad del cuidado humanizado.

En México, Garza, et al (2020) realizaron una investigación cuyo objetivo fue comprobar la percepción de comportamientos del cuidado humanizado del personal de enfermería, emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental, en una población de 150 pacientes, los resultados muestran que el 67% de los pacientes percibió un cuidado humanizado favorables, conclusión que los pacientes perciben cuidados humanizados por los profesionales de enfermería con su caracterización de humanización en el trato oportuno y de empatía.

En Ecuador, Cevallos (2020) realizó una investigación que propuso como objetivo precisar la percepción del cuidado humanizado y satisfacción de las pacientes, utilizando una metodología correlacional, diseño no experimental, trabajo con una población de 90 mujeres, permitiendo obtener como resultados que, el 72.2% percibe que los cuidados humanizados en un nivel alto en las dimensiones humana, oportuna y segura, concluye existencia de relación entre la forma de percibir el cuidado humanizado con el nivel de satisfacción en el respeto, preferencias y necesidades.

En Chile, Fernández, Mansilla, Aravena, Antiñirre y Garcés (2019) publicaron su investigación realizada con el objetivo de determinar la Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería, mediante una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, transversal, en una muestra de 377 pacientes,

los resultados que revelaron que un 84.6% de los pacientes están satisfacción con los cuidados, los factores sociodemográficos como la edad, días de hospitalización y el rol del profesional enfermero muestran con la satisfacción, concluyendo que dicha percepción del cuidado humanizado bueno, positiva contribuyen a un buen clima organizacional.

En Colombia, Joven y Guaqueta (2019) publicaron su investigación donde el objetivo fue representar la percepción del paciente acerca del cuidado humanizado de enfermería, mediante la metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental, con una muestra de 55 pacientes, permitiendo obtener como resultados que, el 83,39% de pacientes reveló haber recibido cuidados de enfermería con características humanas, en las dimensiones apertura de la comunicación, cualidades prácticas obtienen nivel de bueno, concluyen que, el cuidado humanizado es clasificado como bueno que ofrece el profesional de enfermería.

En Chile, Monje, Miranda, Oyazurün, Seguel y Flores (2018) publicaron su estudio cuyo objetivo fue establecer los factores relacionados con la percepción que comprenden los usuarios del cuidado humanizado que conceden los profesionales de Enfermería, la metodología utilizada fue descriptiva correlacional, no experimental, transversal, en una población de 171 pacientes, los resultados muestran que el 54.4% fueron del sexo femenino, la edad media fue 56.2 años, y tiempo de estancia hospitalaria fue de 6.95 días, el 86% percibieron un trato humano, concluyendo que, los profesionales de enfermería brindan cuidados humanizados como disposición de ayuda, adecuada disponibilidad y comunicación ante sus necesidades.

### **Antecedentes nacionales**

En Chiclayo, Chiroque (2022) desarrolla una investigación, con el objetivo de precisar la percepción del cuidado humanizado de los pacientes hospitalizados, a través de una metodología de revisión sistemática, en una muestra de 12 artículos, los

resultados encontrados muestran un elevado nivel de aceptación de la atención de enfermería la perciben como un cuidado humanizado esencial y científico, concluye que el trato humanizado brindado por los profesionales de enfermería se manifiesta por mostrar confianza, buena comunicación, empatía, amor, seguridad, respeto y tranquilidad con principios éticos.

En Arequipa, Velarde (2022) realizó una investigación cuyo objetivo fue describir la percepción del cuidado humanizado con la satisfacción de pacientes hospitalizados, usó una metodología cuantitativo, descriptiva analítica correlacional, no experimental, transversal, donde se incluyó como muestra 112 participantes, obteniéndose como resultados que, el 54.5% fueron hombres, existe un alto nivel de cuidado humanizado en el 65.2% de los pacientes, el 67.9% manifestó estar satisfecho con los cuidados recibidos, concluyendo que, existe buen cuidado humanizado y alta significancia con la satisfacción del paciente, las cualidades del hacer de enfermería fueron aceptadas y se evidencia buena apertura a la comunicación enfermera-paciente y disposición para la atención.

En Ica, Alfaro (2022) realizó una investigación, cuyo objetivo fue determinar el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes, la metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental, transversal que incluyó una muestra de 80 pacientes, resultados se obtuvo que, el 53.7%, evidencian un cuidado humanizado global bueno, el 68.7% se mostraron satisfechos, concluye que, el cuidado humanizado es excelente y tiene buena percepción por parte de los pacientes durante el apoyo físico y emocional, sentimientos, necesidades y requerimientos.

En Cajamarca, Martínez (2021) realizó un estudio, cuyo objetivo fue establecer la asociación de la calidad de cuidado humanizado y la percepción de la satisfacción, utilizando una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental, transversal, se consideró una muestra de 50 participantes, se obtuvo como resultados

muestran que las dimensiones apoyo emocional, apoyo físico, empatía y cualidades del hacer se relaciona con la buena percepción para la satisfacción, en tanto que, las dimensiones proactividad y priorización no se asocian a la satisfacción, concluye que el cuidado humanizado de enfermería presenta asociación directa con la percepción y satisfacción del paciente.

En Trujillo, Inguil (2021) realizó una investigación, cuyo objetivo fue medir la percepción y satisfacción del paciente en relación al cuidado recibido por el profesional de enfermería, con una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental, en una muestra de 80 pacientes, obteniendo como resultados que, el nivel de cuidado percibido fue malo en el 32.5%, el 28% es regular, el 25% manifiestan que bueno y la manifiestan regular satisfacción, concluye que no existe relación entre la percepción del cuidado humanizado con la satisfacción, es necesario mejorar la atención del paciente.

En Moquegua Zapata y Vizcacho (2021) realizaron una investigación con el objetivo para precisar la asociación del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción, mediante una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental, transversal, en una población de 135 pacientes, obteniendo resultados que, la satisfacción del cuidado fue alta en el 56,3%, la percepción del cuidado humanizado fue del 73,3 %, concluyen que el cuidado humanizado es independiente a la satisfacción alcanzada por el paciente.

En Lima, Collantes y Clavo (2020) en su investigación realizada cuyo objetivo fue comprobar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, emplearon una metodología cuantitativa descriptiva correlacional, no experimental, en una población de 80 participantes, los resultados muestran que el 93.7% manifiestan tener una satisfacción moderada en la magnitud trato humano, oportuno en el 91,3% y seguro en el 63.7%, el cuidado de enfermería fue regular en el 58.7%, concluyen que

el cuidado de enfermería del trato humanizado no asocia con la satisfacción del paciente.

En Lima, Mena y Cántaro (2020) en su investigación cuyo objetivo fue establecer la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería, plantearon una metodología, cuantitativa, descriptiva, no experimental, la población estuvo constituida por 180 pacientes, obteniendo como resultados que, la percepción del cuidado humanizado alcanzó un nivel moderado en 59,6% con tendencia a lo desfavorable, en cuanto a las cualidades de hacer enfermería el 59.6% manifestó percibir ser favorable en un nivel moderado, el 37% lo calificó como desfavorable, en la disposición para la atención el 69.7% manifestó un nivel moderado y el 16.8% fue desfavorable, concluyen que, los cuidados enfermeros son percibidos moderadamente favorables.

En Lima, Gutiérrez y Lázaro (2019) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue analizar el cuidado humanizado de enfermería y la percepción de comportamientos en pacientes hospitalizados, mediante una metodología cuantitativa, descriptiva no experimental, transversal, la muestra fueron 303 participantes, los resultados muestran que, el 36% manifestaron que el cuidado recibido fue humanizado, el 40% enfatizó la presencia de empatía y respeto, y el 27% apreció apertura al diálogo, concluyendo que, el comportamiento del cuidado humanizado y debe fortalecerse y no sea afectado por factores institucionales.

En Arequipa, Valdivia (2019) realizó una investigación cuyo objetivo fue precisar la correlación entre percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes, mediante una metodología, cuantitativo, descriptiva correlacional, no experimental, transversal, en una muestra de 80 pacientes, los resultados evidencian que, el 57.5% mostró una percepción regular respecto al cuidado de hacer enfermería, el 78.6% presentan buenas competencias profesionales enfermeras, el 100% tiene

buena percepción en la apertura a la comunicación, concluye que la percepción del cuidado humanizado tiene una correlación positiva con la satisfacción.

Para estructurar la fundamentación científica desarrollamos las bases teóricas conceptuales y operacionales caracterizando las variables de estudio a través de sus dimensiones e indicadores.

**Variable: Percepción del cuidado humanizado**

Los cuidados humanizados para disipar los problemas de salud en los servicios de emergencia suelen ser muy difíciles de ser percibidos para Díaz, Spiess y García (2023) la priorización de la actuación frente a un evento adverso requiere de la intervención del equipo de salud en su conjunto, pero al estabilizar al paciente es importante y necesario que el profesional de enfermería tenga una comunicación asertiva con el paciente, con la familia, porque toda experiencia de enfermedad somete al ser humano a una situación traumática, más aun frente a enfermedades agudas y crónicas (p. 58 - 61).

La percepción según García, Mora, Chimbo y Elizalde (2022) es un proceso donde intervienen los sentidos y le permite a la persona obtener información y a la vez emitir un juicio de valor de acuerdo a los resultados, se considera que, toda persona mantiene activo su sistema sensorial en el aprendizaje y desarrollo de emociones (p, 5, 6), es fundamental precisar, de acuerdo con Freré, Véliz, Sarco y Campoverde (2022) que la percepción es la capacidad de atraer, transformar y proporcionar sentido a la información, los procedimientos cognoscitivos esenciales de la persona es la sensación, percepción, la atención, y la memoria (p. 153).

La percepción lleva consigo la identificación de fases, para Salcedo, López y Fuentes (2022) se inician con la fase de la visión temprana primordial e importante que ingresa por la vista captando las peculiaridades generales externas, seguida de fase de organización perceptiva dado por un proceso mecánico para organizar lo observado en

la memoria, y continua una fase de reconocimiento que busca captar e interpretar lo observado en forma consciente; las teorías que respaldan la percepción como proceso que se relacionan con el aprendizaje destacan el constructivismo, estructuralismo y conductismo; y posteriormente el de Gestalt, donde destaca la necesidad de percibir, permitiendo destacar interpretaciones propias a través del flujo óptico, e incluso este proceso tiene su explicación en la neuropsicología (p. 390).

El cuidado humanizado, de acuerdo con García, Mora, Chimbo y Elizalde (2022) considera al individuo como un ente con sentimientos, pensante, que tiene necesidades biológicas, tan importantes como las psicológicas, sociales y espirituales, el cuidado ha sido catalogado como la esencia de la profesión en la ciencia enfermero, se fundamenta en todo profesional internalice el cuidado holístico a la persona, familia y comunidad, el profesional de enfermería es quien tiene más contacto el paciente, donde los cuidados emitidos se dan en razón a las necesidades y requerimientos, en tal sentido la enfermera(o) identifica las diversas respuestas humanas y planifica las intervenciones que realizará con el paciente para satisfacerlas considerando todas las dimensiones humanas (p. 4, 7, 8).

La naturaleza del cuidado humanizado, según Cruz (2020) presenta diversos atributos, que debe ser oportunos con orientación interdisciplinario como ecovolucion natural de la ciencias de la salud en la relación del binomio profesional sanitario - paciente que enfrentan desafíos a diversos factores que inducen al desarrollo de componentes procedimentales y acciones que conservan o mejoran la salud de manera holística, personalizado y empático.

La primera condición del atributo contempla el ser humano, desde la perspectiva biológica es considerado el ser humano como un sistema complejo asociadas al contexto que facilita la adaptación que forma parte de la evolución.

La segunda premisa del atributo enmarca la relación del binomio profesional de enfermería – usuario, en el contexto de la salud, es esencial en el cuidado humanizado,

como principio inherente al profesional de enfermería.

La tercera propiedad del atributo considera el acto del cuidado, genera la responsabilidad de cuidar desde un enfoque natural humana basado en principios y valores ético, moral, epistemológica, oncológica filosófica y práctica.

El cuarto criterio del atributo abarca la comunicación interdisciplinaria asertiva y oportuna indispensable en la esencia del cuidado como una forma de ser reconociendo la como evoluciona en tiempo de la atención del paciente en sus necesidades que requieren atención con cuidado humanizado.

El quinto proceso del atributo asocia el paradigma holístico se fundamenta en la integración de las fuerzas naturales del cuidado que generen circunstancias positivas y favorables en la fase de enfermedad y recuperación que permitan alcanzar el equilibrio bio-psico-social-espiritual (p. 24 - 28).

La teoría de enfermería de Watson, Hermosilla, Mendoza y Contreras (2016) incide en que el enfermero debe identificar los diversos factores que están relacionados con el estado de salud de la persona, haciendo referencia a la formación de un sistema altruista, lo que se logra con la empatía, amor como base; inculcar tanto la fe como la esperanza, con lo que se afianza la parte espiritual; es necesario cultivar la sensibilidad, lo que se refleja al mismo tiempo en el amor propio del enfermero capaz de comprender al paciente; desarrollo de una relación de ayuda, lo cual identificará de acuerdo a sus capacidades y posibilidad de satisfacción de necesidades del paciente para determinar su nivel de dependencia y otorgar la ayuda correspondiente; promoción y aceptación de sentimientos hacia el paciente, a pesar de incluir aspectos emocionales, el profesional de enfermería usa el método científico a través del proceso de atención de enfermería en la emisión de cuidados; lo que culmina con la asistencia gratificante de las necesidades humanas así como la posibilidad de permisión de fuerzas existencialistas o espirituales mientras se otorgan los cuidados (párr. 3).

La teoría de enfermería de Watson, según Raile (2015) referida al cuidado

humanizado, sostiene que, toda persona está conformada por cuerpo, mente y espíritu; habla del denominado “caring” el cual tiene sus bases y orígenes en la fenomenología del entendimiento de los procesos y fenómenos que suceden en la persona, en su entorno y sociedad en general y sistémica; solo de esta manera el enfermero puede entender al paciente, siempre que haya logrado no solo lo biológico sino lo psicológico y espiritual hacia su recuperación, asumiendo conductas saludables que protegen su integridad y salud holística, el cuidado humanizado se caracteriza por diversas dimensiones y magnitudes basadas en la teoría de Watson, considera los factores básicos relacionadas al cuidado humanizado, tales como la fenomenología, la interacción, científica y necesidades y requerimientos de cada persona (párr. 3, 4).

El cuidado humanizado visto desde la dimensión del comportamiento fenomenológico, para Rubio y Arias (2015) hace referencia a la comprensión de parte del profesional hacia el paciente, se conseguirá la comprensión de las necesidades cuando el enfermero sea capaz de mostrar respeto por el paciente en toda su dimensión incluso en la toma de decisiones, sea capaz de ser solidario y dirigirse a este con ecuanimidad, muestre sensibilidad, de esta forma habrá comprendido lo que el paciente requiere para recuperar su salud convencido de lo que experimenta, la función de la fenomenología es la forma interpretativa de las experiencias transcendentales vividas, pretendiendo exponer la "vivencia" y clarificar las "cosas mismas" partiendo de la conciencia en las circunstancias de salud - enfermedad y proceso recuperativo (párr. 3).

El cuidado humanizado visto desde la dimensión proceso de interacción, según Pascual, et al (2020) entre enfermero(a) - paciente en el seguimiento y terapéutica del dolor, el control de la ansiedad tiene significativos efectos en la calidad del tratamiento y satisfacción del paciente, muestra las relaciones interpersonales elemento básico y esencial, es necesario que el profesional de enfermería desarrolle capacidades de comunicación, previo logro de confianza, la clave para tener éxito en la interrelación.

donde se incluye la escucha activa, dejar mostrar los sentimientos en el paciente, debe ser capaz de ser empático, solo de esta forma comprenderá sus necesidades y la urgencia de satisfacerlos. Los profesionales de enfermería deben desarrollar el arte de la comunicación, aspecto que permite comprender las necesidades del prójimo favorece individualizar las necesidades del paciente, de esta forma los cuidados emitidos serán de calidad, serán holísticos porque se ha podido identificar todas sus necesidades en diferentes etapas y la confianza brindada (párr. 1).

El cuidado humanizado visto desde la dimensión avance científico para Despaigne, Martínez y García (2015) es específica para el profesional de enfermería, puesto que, todo enfermero como responsable de la gestión del cuidado conoce lo que realiza, en toda intervención y cuidados que proporciona sabe los fundamentos científicos, la propia aplicación del proceso de atención de enfermería ya está dando avances del conocimiento de su quehacer diario, todo profesional de enfermería desarrolla a lo largo de su formación, adquiere competencias cognitivas, habilidades procedimentales y actitudinales que le permiten brindar cuidados con seguridad y demostrar cualidades especiales en la atención y quehacer profesional con responsabilidad y profesionalismo en el cuidado, el contexto, el individuo, el diagnóstico de enfermería y las necesidades humanas, en la búsqueda de soluciones ante cada problema de salud (p. 91 - 93).

El cuidado humanizado visto desde la dimensión de necesidades humanas, según Yaguargos (2020) los primeros indicios históricos, el ser humano ha buscado satisfacer sus necesidades y requerimientos para su supervivencia, aprendió en razón a ello muchas formas estrategias que aplica ahora de forma organizada; cuando la salud se resquebraja, la capacidad de satisfacción se modifica, las restricciones aparecen y deben ser entendidas como tal, el ser humano tiene necesidades no solo biológicas, aunque son las que marcan el seguimiento de las otras, la necesidad de abordar a la persona enferma manteniendo su privacidad cuando presente algún tipo de daño a la

salud requiere identificar sus necesidades iniciando con las fisiológicas pero no se puede dejar de lado las psicológicas, se debe trazar estrategias, sin concebir la gravedad de su condición física o grado de dependencia brindando seguridad, amor y pertenencia, confort en lo biológico, espiritual y social (p. 20).

Desde la perspectiva de la ética profesional, el Colegio de Enfermeros del Perú a través de su Código de Ética y Deontología, destaca la interacción humana centrada en la virtud, emociones, en la integridad, en sus problemas y derechos, donde la enfermera debe interactuar en todo momento con empatía e identificación con la persona a la que brinda el cuidado, y no solamente en la patología y los avances de la ciencia en diagnóstico y tratamiento (Colegio de enfermeros del Perú, 2009, p. 30)

#### **Variable: Satisfacción de los pacientes**

La satisfacción del paciente, debemos considerar de acuerdo con Arteta y Palacio (2023) la calidad de atención que permite realizar una buena valoración de las competencias de los profesionales de salud que permite realizar una mejora continua de los procesos de atención, es importante considerar las características sociodemográficas que incluye la edad, el nivel educativo, sexo, raza, nivel social y estado civil; el cuidado sanitario abarca la atención, respuestas adecuadas, enfocarse en el paciente no en la patología, participación en la toma de decisiones de su tratamiento y atención de salud; información y comunicación como la forma de comunicar al paciente y familiar, así como la calidad de la comunicación con lenguaje sencillo y efectivo; la atención y cortesía abarca la cortesía, la recepción segura; el tiempo de espera para ser atendido y recibir el medicamento indicada; cuidado del profesional de enfermería con calidad, calidez, empatía, seguridad, amabilidad y oportuna; confort y limpieza abarca la cortesía, tranquilidad, comodidad, limpieza y aseo, temperatura, ventilación natural (p. 630, 631).

La satisfacción del paciente es un indicador de calidad de los servicios de salud, según Collantes y Clavo (2021) entre las cuales se valora la atención que brinda el profesional de enfermería, permite evaluar y detectar oportunidades de mejora, monitorizar la calidad, disponibilidad y calidad de la atención en salud de una manera holística e integral, la satisfacción del paciente se valora en las dimensiones de calidad humana, calidad en la oportunidad y calidad en la seguridad (p. 12, 13), además, la satisfacción del paciente es un indicador de calidad que contribuye a medir la calidad alcanzada en la calidad de la atención recibida, según Febres y Mercado (2020) se trata de una circunstancia dependiente de otra situación cuyo impacto se refleja en la satisfacción; desde el punto de vista de gestión de la salud, es un término que se ha tomado en cuenta para evaluar las características de un producto ofrecido, recibido y aceptado, su análisis incide en el logro de objetivos, expectativas, metas percibidas y alcanzadas, su logro permite tomar decisiones en gestión, puesto que el proceso administrativo conlleva al cumplimiento de los procesos o revisión en el sistema de salud, de ahí su importancia institucional (p. 398).

La satisfacción del paciente, de acuerdo con Pérez, et al (2020) considera las dimensiones de empatía caracterizada por una atención individualizada; la capacidad de respuesta que enmarca la disposición de ayuda oportuna y mejora del servicio; la fiabilidad que brinda una atención de seguridad libre de riesgos y daños, sobre todo con capacidad de atención y respuesta con calidad; la seguridad cuya evidencia es la competencia del profesional mostrado en el nivel cognoscitivo y procedimental; la tangibilidad se evidencia a la infraestructura y servicios esenciales como agua, desagüe, electricidad, ventilación y medios para comunicarse (p. 634), todas estas dimensiones de la satisfacción del paciente, se logra a través de la interacción enfermera(o) – paciente, para Castro y Cadena (2017) con eficiencia y control profundizando el desarrollo de las habilidades cognoscitivas, procedimentales y actitudinales, la satisfacción general se caracteriza por el nivel de satisfacción que se origina de los cuidados de enfermería recibidos, la satisfacción específica presenta peculiaridades y

cualidades que se derivan de la experiencia que han antecedido al servicio de una atención de salud (p. 272).

La satisfacción del paciente, para Collantes y Clavo (2021) se verá reflejada a través de la percepción del paciente de los cuidados de enfermería y trato humano, la dimensión trato humano, es una de las más importantes en el cuidado humanizado, caracteriza las acciones del enfermero en la satisfacción de necesidades biológicas, psicosociales y espirituales, considera la posibilidad de alcanzar un bienestar interno y externo que le permite estar en equilibrio y favorecer su recuperación, dentro de las acciones de esta dimensión se incluye la posibilidad de ofrecer respeto, el enfermero emitirá en sus cuidados de forma amable que permite satisfacer sus necesidades, la posición del enfermero proporciona trato humano con simpatía, establece una buena comunicación a través de la atención personalizada (p. 11).

La dimensión atención oportuna, significa tomar en cuenta la premura de la necesidad a satisfacer, en ello se considera el riesgo de vida de la persona, aspecto que se prioriza en la atención inmediata de la emergencia; para ello es necesario que el profesional de enfermería haya desarrollado las competencias para valorar las respuestas humanas negativas que deben ser satisfechas y que le permite diagnosticar como enfermero para una toma de decisiones en razón a los problemas de salud y problemas orgánicos e inorgánicos con tratamiento oportuno. Sin embargo, de acuerdo, a las necesidades del paciente, la satisfacción según riesgo vital y nivel de supervivencia, en los servicios de emergencia debe realizarse el triaje para clasificar aquellos pacientes críticos y no críticos, es importante brindar información clara, precisa, constante considerando la situación estresante del paciente y familia (Collantes y Clavo, 2021, p. 12).

La dimensión atención segura, para Collantes y Clavo (2021) incluye la seguridad del paciente reflejado en el uso de medidas de bioseguridad, manteniendo al

paciente seguro en el entorno hospitalario, para que la seguridad sea efectiva, el paciente debe ser sometido a diversos procedimientos diagnósticos, tratamiento como parte de su recuperación, aspectos donde el enfermero participa activamente y que además de la provisión de cuidados que incluye preparación de materiales y equipos; procedimientos seguros invasivos y no invasivos debe hacer una preparación psicológica, lo que permite la mayor predisposición y seguridad física del paciente advierte las habilidades del profesional de enfermería para ofrecer conocimiento actualizado, responsabilidad, seguridad, respeto, empatía y compromiso, privacidad e individualizar, veracidad y confianza, mediante una atención de calidad individual y personalizada, brindar una información oportuna y adecuada a los pacientes y familiares (p 13).

Evaluar la satisfacción del paciente, debe ser el eje central de las instituciones salud, de acuerdo con Castelo y Cueva (2022) es necesario considerar diversos factores enfocados principalmente a sus expectativas que se inicia con la admisión del paciente equitativo y eficiente con un trato humanizado, atención de calidad y tratamiento oportuno, protegiendo la integridad del paciente y empatía con la familia es uno de los pilares de la atención sanitaria, los aparatos propuestos para valorar la empatía se considera el beneficio para cubrir las necesidades del paciente, la capacidad de escuchar, amabilidad, atención personalizada, confianza y eficiencia (p. 179), valorar la satisfacción del paciente es complejo y multifactorial, según Feldman, et al (2007) permite conocer la percepción del paciente referente al tipo de atención y practica sanitaria, comprender que el paciente siente, requiere de atención con empatía, se debe ser respetuoso y brindarla mejor atención posible con amabilidad, incluye procesos administrativos y procedimentales con trato humano y seguro; también, se asocia a ser oportuno el cumplimiento del tratamiento con menos riesgos y complicaciones con excelentes resultados enlazado a la continuidad del servicio, lo cual conlleva a la monitorización continua de la calidad de atención y satisfacción del paciente de carácter organizacional (párr. 3, 4).

## **2. Justificación de la investigación**

La justificación teórica, permite incrementar el corpus teórico y cubrir los vacíos existentes en torno al conocimiento de los cuidados humanizados, considerando que todo ser humano es complejo, el abordaje para identificar su satisfacción es cambiante de acuerdo a la situación que afronta, características propias y el entorno al cual pertenece

La justificación practica permite fundamentar los resultados que servirán de base para la propuesta donde el profesional de enfermería tomará en cuenta las dimensiones del ser humano para la satisfacción de necesidades de salud a través de una valoración, diagnóstico y planificación de cuidados que debe efectivizar en entornos seguros, el paciente es un ser humano que no solo tienen necesidades biológicas sino también psicológicas, sociales y espirituales las cuales humanizan su ser y que el profesional debe considerar desde su recepción hasta su pase a otro servicio.

La justificación metodológica fue la propuesta para la implementación de un método específico mediante técnicas e instrumentos validados que generen material de referencia bibliográfica actualizadas y pueda ser de utilidad en investigaciones específicas y permita consolidar su fiabilidad a través del uso de pruebas estadísticas desde la percepción del cuidado y la satisfacción del paciente.

La justificación científica permite visualizar la evidencia científica que sienta las bases para futuras investigaciones, e incluso, toma de decisiones en propuestas con mayor sustento dentro del campo de la salud principalmente para el fortalecimiento del rol del profesional de enfermería en el área de emergencia, donde se puede utilizar el instrumento validado en estudios posteriores, a la vez que consolidan la teoría de enfermería basada en el cuidado humanizado que debe ser considerado en todos los niveles de atención, principalmente en servicios críticos como emergencia cuya realidad puede variar en torno a las características de los pacientes, entornos sociales y tiempos diferentes..

La justificación social, contribuye a mejorar la salud integral holístico físico, mental y social con aporte directo del paciente, su satisfacción apertura su

rehabilitación y recuperación de la salud de acuerdo a sus necesidades humanas y de salud, con ello propicia la satisfacción de dichas necesidades, mejora de su estado de salud, menor inversión económica que repercute en su entorno cercano como la familia y sociedad en general.

### **3. Problema**

A nivel mundial, la Organización mundial de la salud afirma que, “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”, el derecho a la salud incluye el acceso oportuno, igualatorio, aceptable y asequible a los servicios de atención de salud de calidad y suficientes que permitan satisfacer sus necesidades (Organización Mundial de la Salud, 2022, párr. 4), el cuidado humanizado e interdisciplinario, es una necesidad que los pacientes, el profesional de salud debe comprender y destacar que los pacientes deben participar activamente en su cuidado, un paciente en emergencia afronta situaciones que ponen en riesgo su vida, las competencias de enfermería deben tener actitudes que reflejan la disposición para cuidar de manera integral al paciente crítico, la atención de salud debe asociar un juicio de valor que integre un procedimiento dinámico y participativo e interactivo que determine las prioridades de sus necesidades (Cruz, 2020, p. 22).

#### **Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023?

### **4. Conceptualización y operacionalización de las variables**

**Definición conceptual de percepción del cuidado humanizado:** Proceso que facilita el conocimiento físico de lo observado o experiencia respecto a los cuidados recibidos en un servicio de salud tomando en cuenta sus necesidades

biológicas, psicológicas, sociales y espirituales (García, Mora, Chimbo y Elizalde, 2022, p. 4)

**Definición operacional de percepción del cuidado humanizado:** Se midió mediante un cuestionario estructurado por el autor mediante cuatro dimensiones tales como comportamiento fenomenológico, proceso de interacción, avance científico y necesidades humanas, conformada por 24 ítems, que ha sido validada por juicio de expertos, a una valoración en la escala de Likert, la confiabilidad de será mediante prueba piloto de alfa de Cronbach.

**Definición conceptual de satisfacción de los pacientes:** Es un indicador de calidad de la atención de salud que refleja el logro de objetivos, expectativas, su medición permite tomar decisiones en gestión, puesto que el proceso administrativo conlleva al cumplimiento de los procesos o revisión de los mismo en el sistema de salud, de ahí su importancia en toda institución (Febres y Mercado, 2022, p. 398).

**Definición operacional de satisfacción de los pacientes:** Se medirá a través del cuestionario estructurado por el autor mediante tres dimensiones trato humano, atención oportuna y atención segura, conformada por 20 ítems, que ha sido validada por juicio de expertos, a una valoración en la escala de Likert, la confiabilidad fue mediante prueba piloto de alfa de Cronbach.

## 5. Hipótesis

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

## **6. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

### **Objetivos Específicos**

Identificar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado según su dimensión comportamiento fenomenológico y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

Especificar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado según su dimensión proceso de interacción y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

Precisar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado según su dimensión avance científico y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

Caracterizar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado según su dimensión necesidades humanas y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

## **Metodología**

### **1. Tipo y Diseño de la investigación**

#### **Tipo de investigación**

Hemos propuesto un estudio basado en un estudio observacional sin intervención del investigador, de tal manera que no existió ningún tipo de intervención, los datos observados y la información consignada refleja la evolución tal como ocurrieron los hechos (Hernández y Mendoza, 2018, p. 207, 208).

#### **Según finalidad**

De acuerdo a su finalidad, hemos propuestos una investigación aplicada, cuyo propósito fue solucionar un problema específico, orientado a la búsqueda de un nuevo conocimiento para su aplicación en el desarrollo científico para el fortalecimiento y crecimiento de la profesión de enfermería y en las ciencias de la salud. (Cochrane Crowd, 2020, párr. 1, 2).

#### **Según su alcance**

Por su alcance, propusimos una investigación descriptiva porque evaluó en un tiempo preestablecido el comportamiento natural de las variables de estudio, el diseño de la investigación fue no experimental correlacional debido a que el investigador sólo se limitó a observar las variables propuestas y estudiadas sin manipular su estado de comportamiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 209), igualmente, se estableció una investigación prospectiva debido a que los datos se resolvieron según planificación de los objetivos, la investigación fue de corte transversal de tal manera que los datos recolectados se recogieron en un periodo explícito y detallado del tiempo.

**Diseño:**  $M_1 = X \quad r \quad Y$

**Donde:**

**M<sub>1</sub>:** Muestra de sujeto, pacientes adultos.

**X:** Percepción del cuidado humanizado.

**r:** Índice de correlación

**Y:** Satisfacción de los pacientes.

## 2. Población – Muestra

### Población

La población incluyó a los pacientes adultos atendidos en el servicio del Hospital San Juan de Dios de Pisco los cuales suman 180 atenciones mensuales según registro de estadística.

### Muestra

Se obtuvo por muestreo probabilístico aleatorio simple, a través de la fórmula para poblaciones finitas cuyos criterios incluye:

Probabilidad: 95% [p: 0,05]

Z: 1.96<sup>2</sup>

Los valores de p y q valorados en 0.5 para cada constante

Margen de error [e: 0.05].

El desarrollo de la fórmula es como sigue:

$$n = \left[ \frac{180 * p * q * Z^2}{e^2 * (N-1) + (p * q * Z^2)} \right]$$
$$n = \left[ \frac{180 * 0.5 * 0.5 * (1.96)^2}{[(0.05)^2 * (180-1) + (0.5 * 0.5) * (1.96)^2]} \right]$$
$$n = \left[ \frac{172.872}{0.4475 + 0.9604} \right]$$
$$n = \left[ \frac{172.872}{1.4079} \right]$$

n = [122.7813]

n = 123 pacientes adultos atendidos en emergencia

**Criterios de inclusión:**

Pacientes mayores de 18 años atendidos en el servicio de emergencia, que aceptaron participar y firmaron en el consentimiento informado para participar en el estudio.

**Criterios de exclusión:**

Pacientes mayores de 18 años atendidos en el servicio de emergencia, que no aceptaron participar y no firmaron en el consentimiento informado para participar en el estudio.

### **3. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Técnicas e instrumentos**

Para la recolección de datos empleamos una encuesta, y el instrumento fue un cuestionario, que se aplicó a los pacientes, el cuestionario de factores asociados al síndrome de burnout, fue sometido a juicio de expertos para su validez y mediante prueba piloto para comprobar su confiabilidad usamos el alfa de Cronbach; según Arias (2020) un instrumento fue elaborado por conjunto de preguntas extraídas de las dimensiones e indicadores de las variables de estudio que ayuden a recabar información durante el procedimiento para la elaboración de las preguntas respondan a la validez de los instrumentos al ser aplicados en el campo de estudio (p. 10).

Propusimos un cuestionario en tres partes, la primera parte estuvo conformada por los datos generales, la segunda parte la conforma la variable percepción del cuidado humanizado y la tercera parte la variable satisfacción de los pacientes.

La primera parte la forman los datos generales con 3 ítems libres.

La segunda parte la conforman la variable percepción del cuidado humanizado, contiene 4 dimensiones con un total de 24 ítems o reactivos, la dimensión

comportamiento fenomenológico conformado por 6 ítems, la dimensión proceso de interacción tiene 6 ítems, la dimensión avance científico tiene 6 ítems, y la dimensión necesidades humanas tiene 6 ítems se medirán a través de una escala de valoración de Likert de totalmente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, neutro 3, de acuerdo 4, y totalmente de acuerdo 5.

Variable percepción del cuidado humanizado: 24 ítems.

Puntaje máximo: 120 puntos.

Puntaje mínimo: 24 puntos.

Malo: 24 a 56 puntos.

Regular: 57 a 89 puntos.

Bueno: >90 puntos.

Baremo	Dimensiones			
	Comportamiento fenomenológico	Proceso de interacción	Avance científico	Necesidades humanas
Malo	5 - 13	5 - 13	5 - 13	5 - 13
Regular	14 - 19	14 - 19	14 - 19	14 - 19
Bueno	>20	>20	>20	>20

La tercera parte se evaluó la variable satisfacción de los pacientes, contiene 3 dimensiones con un total de 20 ítems o reactivos, la dimensión trato humano conformado por 8 ítems, la dimensión atención oportuna tiene 6 ítems y la dimensión atención segura tiene 6 ítems, se medirán a través de una escala de valoración de Likert de totalmente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, neutro 3, de acuerdo 4, y totalmente de acuerdo 5.

Variable satisfacción de los pacientes: 20 ítems.

Puntaje máximo: 100 puntos.

Puntaje mínimo: 20 puntos.

Malo: 20 a 47 puntos.

Regular: 48 a 75 puntos.

Bueno: >76 puntos.

Baremo	Trato humano	Dimensiones	
		Atención oportuna	Atención segura
Malo	8 - 19	5 - 13	5 - 13
Regular	20 - 31	14 - 19	14 - 19
Bueno	>32	>20	>20

### **Validez y confiabilidad**

#### **1. Experto 1.**

Apellidos y Nombres: Anaya Alcántara Ysabel Maribeth.

Profesión: Licenciada en Enfermería.

Especialidad: Enfermería en emergencias y desastres.

Grado académico: Maestro en educación con mención en docencia universitaria e investigación pedagógica.

#### **2. Experto 2.**

Apellidos y Nombres: Hualpa Guevara Federico Sabino.

Profesión: Licenciado en Enfermería.

Especialidad: Enfermería en cuidados en emergencias y desastres.

Grado académico: Doctor Gestión en Salud.

#### **3. Experto 3.**

Apellidos y Nombres: Bautista Quispe Amador

Profesión: Licenciado en Enfermería

Especialidad: Cuidado enfermero en emergencias y desastres

Grado académico: Maestro en gestión en los servicios de salud

El procedimiento establecido y seguido para ejecutar la investigación, previamente se solicitó permiso y autorización por escrito al del Hospital San Juan de Dios Pisco; el proceso de obtención de los datos se llevó a cabo de manera presencial, se contó con el apoyo de 02 colaboradores en la fase de desarrollo del cuestionario, el tiempo estimado para contestar el cuestionario fue de 30 minutos. La variable factores asociados fue validado mediante de tres jueces expertos, 03 profesionales enfermeros, la confiabilidad fue mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach para percepción del cuidado humanizado que alcanzó un valor de 0.875, para satisfacción de los pacientes adultos fue 0.865 considerado como bueno.

#### **4. Procesamiento y análisis de información**

Los resultados de la investigación fueron examinados de manera crítica sustentado en el paradigma científico deductivo cuantitativo poniendo énfasis en las concepciones descriptivo correlacional; durante el proceso se proyectó el desarrollo sujeto a los puntajes asignados, con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada (Glandia, et al 2017), para la elaboración del informe de tesis, hemos considerado las normas APA-6, y el protocolo metodológico 2022 de la DGI de la USP (Universidad San Pedro, 2022), la interpretación de la validez del instrumento fue a través de juicio de expertos, para la confiabilidad fue a través de la prueba piloto (Cohen y Gómez, 2019), los resultados obtenidos se presentan en tablas y gráficos según objetivos formulados, a un nivel de significancia del 95% y un margen de error del 5%.

## Resultados

**Tabla 1**

*Comportamiento fenomenológico de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes.*

Comportamiento fenomenológico de la percepción de cuidado humanizado	Satisfacción de los pacientes						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Bueno	0	0.0	50	40.7	73	59.3	123	100.0
Total	0	0.0	50	40.7	73	59.3	123	100.0

Fuente: Elaboración propia

Podemos interpretar que el comportamiento fenomenológico de la percepción de cuidado humanizado el 100% es bueno, y la satisfacción de los pacientes es bueno en el 59.3% y regular en el 40.7%.

**Tabla 2*****Proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes.***

Proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado	Satisfacción de los pacientes						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	0	0	42	34.1	49	39.8	91	74.0
Bueno	0	0	12	9.8	20	16.3	32	26.0
Total	0	0	54	43.9	69	56.1	123	100.0

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado el 74% manifestaron que es regular y el 26% es bueno, relacionado a la satisfacción de los pacientes se encuentra que el 56.1% es bueno y el 43.9% es regular.

**Tabla 3***Avance científico de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes.*

Avance científico de la percepción de cuidado humanizado	Satisfacción de los pacientes						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	0	0	0	0.0	0	0.00	0	0.0
Regular	0	0	0	0.0	0	0.00	0	0.0
Bueno	0	0	53	43.1	70	56.9	123	100.0
Total	0	0	53	43.1	70	56.9	123	100.0

Fuente: Elaboración propia

Referente al avance científico de la percepción de cuidado humanizado el 100% de la población encuestada afirma que es bueno, el 56.9% evidencia que la satisfacción de los pacientes es buena y el 43.1% muestran que es regular.

**Tabla 4***Necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes.*

Necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado	Satisfacción de los pacientes						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Bueno	0	0	53	43.1	70	56.9	123	100.0
Total	0	0	53	43.1	70	56.9	123	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la población encuestada, referente a las necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado el 100% manifiestan que es bueno, en cuanto a la satisfacción de los pacientes el 56.9% afirman que es bueno y el 43.1% evidencian que es regular.

**Tabla 5**  
**Percepción de cuidado humanizado relacionado a la satisfacción de los pacientes.**

Percepción de cuidado humanizado	Satisfacción de los pacientes							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	0	0	45	36.6	48	39.0	93	75.6
Bueno	0	0	8	6.5	22	17.9	30	24.4
Total	0	0	53	43.1	70	56.9	123	100.0

Fuente: Elaboración propia

Se infieren de la tabla que, la percepción del cuidado humanizado es regular en el 75.6% y bueno en el 24.4% relacionado a la satisfacción de los pacientes el 56.9% afirman que es bueno y el 43.1% de los pacientes sostienen que es regular.

### Prueba de hipótesis

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

### Regla de decisión

Se utilizó un nivel de significancia = 5%

Si el valor  $p \geq 0,05$ , aceptamos la hipótesis nula.

Si el valor  $p < 0,05$  aceptamos la hipótesis alterna.

		Percepción del cuidado humanizado	Satisfacción de pacientes adultos
Percepción del cuidado humanizado	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	123	123

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Al no obtener un valor  $p = 0,002 < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; el coeficiente de la correlación de Pearson es de 0,756, lo cual indica que existe una correlación regular y significativa entre la percepción del cuidado humanizado con la satisfacción de pacientes adultos.

## **Análisis y Discusión**

Los cuidados humanizados para Díaz, et al (2023) es un proceso presenta dificultad en la comunicación en procesos cognitivos, por otro lado, García, et al (2022) permite activo los sentidos sensoriales de la persona, en el comportamiento fenomenológico de la percepción de cuidado humanizado de la población manifiesta que es bueno, según Rubio y Arias (2015) se caracteriza por entender las necesidades del paciente a través del respeto hacia el estado de salud, ser solidario, tratando con igualdad a todos los pacientes, mostras sensibilidad frente al dolor, interpretando sus necesidades y requerimientos mediante las experiencias del deterioro de la salud y recuperación de su salud, comparado a la satisfacción de los pacientes es bueno a regular, encontramos coincidencia con los resultados de Chiroque (2022), Alfaro (2022), Fernández, et al (2019), Monje, et al (2018) quienes manifiestan que los profesionales de enfermería se muestran respeto, solidaridad y son sensibles al dolor

Un aspecto fundamental en el cuidado humanizado según Freré, et al (2022) y García, et al (2022) son las capacidades elementales que se planifican y desarrollan en los diversos procedimientos concebido como juicio de valor, el proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado en la población de estudio es regular a bueno, para Pascual, et al (2020) este proceso se manifiesta por un proceso de interrelación de expresar emociones, verbalizar las impresiones con comunicación asertiva, mostrar la escucha sincera y activa con empatía, atender sus necesidades expresando confianza, se puede evidencia que la satisfacción de los pacientes es buena a regular, los resultados coinciden con los estudios de Vásquez, et al (2022), Velarde (2022), Blanco et al (2021), Joven y Guaqueta (2019) que alcanzan un nivel moderado a bueno como un proceso de interaccion de empatía fundamentado en un comunicación oportuna

La esencia del cuidado con trato humanizado brindado por el personal de enfermería, según García, et al (2022) se fundamenta en las necesidades del paciente de tal forma que planifica sus intervenciones para alcanzar objetivos en beneficio del paciente de acuerdo

con el avance científico, los resultados muestran que todos los pacientes presenta una percepción de cuidado humanizado con un nivel bueno por el personal de enfermería evidenciado por sus conocimientos y proceso de atención de calidad, de acuerdo con Despaigne, Martínez y García (2015) el avance científico en los profesionales de enfermería se caracteriza por poseer fundamentos y procesos cognitivos actualizados con habilidades y destrezas cuyas cualidades deben ser demostradas de forma segura en la búsqueda de soluciones a las necesidades de los pacientes, los avances científicos se muestran a través del nivel bueno a regular de satisfacción que manifiestan los pacientes

El contexto natural del cuidado humanizado tiene una orientación interdisciplinario, para Cruz (2020) debe ser personalizado y oportuno cuyo propósito es ayudar en la recuperación de la salud en un contexto de adaptación, los resultados muestran acerca de las necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado que la totalidad de los pacientes sostiene que es bueno, de acuerdo con Yaguargos (2020) sus características plasman satisfacer las necesidades del paciente manteniendo su privacidad en la atención y seguridad durante la atención de acuerdo a su grado de dependencia, para dar comodidad y confort basado en la empatía, al relacionarlo con la satisfacción de los pacientes afirman que es bueno a regular, los resultados muestran coincidencias con las conclusiones de las investigaciones de Vásquez, et al (2022) y Chiroque (2022) que evidencia procesos empáticos con la finalidad de cubrir necesidades brindando confort y seguridad con procesos basados en principios axiológicos.

Las enfermedades exponen a las personas a experiencias traumáticas donde activan su sistema sensorial, según Díaz, et al (2023) y García, et al (2022) refieren que se tiene que priorizar sus necesidades y establecer las intervenciones de acuerdo a las necesidades del paciente, para Freré, et al (2022), Salcedo, et al (2022) y García, et al (2022) las atenciones se basan en el cuidado holístico con trato humanizado e individualizado, los resultados muestran que la percepción del cuidado humanizado es regular a bueno que se caracteriza por presentar un comportamiento fenomenológico holístico inmerso como un todo en un

proceso de interacción personal de enfermería – paciente, que articula las evidencias científicas y necesidades humanas, encontramos coincidencias con los resultados de Alfaro (2022), Ruiz, et al (2021), Martínez (2021), Garza, et al (2020), Cevallos (2020), Valdivia (2019) que perciben un buen trato y cuidado humanizado, oportuno y seguro, Mena y Cántaro (2020) encuentran un nivel moderado de del trato humanizado, se encuentran diferencias en el estudio de Borges, et al (2021) quienes encuentran que solo algunas veces siente un trato humanizado, rrelacionado a la satisfacción de los pacientes, afirman que es bueno a regular, según Collantes y Clavo (2021) se caracteriza por evidenciar un trato humano con atención oportuna y segura, encontramos similitud con los estudios de Wang, et al (2023) quienes afirman que es necesario establecer una comunicación asertiva y se alcanza la satisfacción del paciente, por otro lado, Inguil (2021), Gutiérrez y Lázaro (2019) refieren que el logro de la satisfacción del paciente es necesario mejorar el cuidado con trato humanizado, asimismo, Zapata y Vizcacho (2021), Collantes y Clavo (2020) concluyen que el cuidado humanizado no tiene relación con la satisfacción y es totalmente independiente alcanzarlo.

## **Conclusiones**

Se llegó a determinar que la percepción del cuidado humanizado tiene una correlación regular y significativa, al encontrar un valor  $p = 0,002 > 0,05$ , el coeficiente de la correlación de Pearson fue de 0,756 con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

Hemos podido llegar a precisar a un margen de error al 5% y una confiabilidad del 95% que el comportamiento fenomenológico de la percepción de cuidado humanizado tiene una correlación buena y significativa del 100% con la satisfacción de los pacientes es bueno en el 59.3% y regular en el 40.7%.

Se logró especificar que el proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado tiene una correlación regular y significativa del 74% a un margen de error al 5% y una confiabilidad del 95% con la satisfacción de los pacientes que es buena en el 56.1% y regular en el 43.9%

Se llegó a precisar que el avance científico de la percepción de cuidado humanizado tiene una correlación buena y significativa del 100% a un margen de error al 5% y una confiabilidad del 95%, el 56.9% evidencian que la satisfacción de los pacientes es buena y el 43.1% muestran que es regular.

Se pudo caracterizar que las necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado el 100% manifiestan que es bueno y tiene una correlación buena y significativa, a un margen de error al 5% y una confiabilidad del 95%, en cuanto a la satisfacción de los pacientes el 56.9% afirman que es bueno y el 43.1% evidencian que es regular.

## **Recomendaciones**

Se recomienda al Director del Hospital San Juan de Dios Pisco establecer estrategias para fortalecer la percepción del cuidado humanizado que se asocian a la satisfacción del paciente.

Se recomienda al Director del Hospital San Juan de Dios Pisco implementar estrategias para incrementar positivamente la percepción del cuidado humanizado que influyen en la satisfacción del paciente.

Se recomienda al Director del Hospital San Juan de Dios Pisco desarrollar estrategias que beneficien la percepción del cuidado humanizado articuladas a la satisfacción del paciente.

Se recomienda al Director del Hospital San Juan de Dios Pisco formar comités de trabajo para ejecutar actividades para mejorar la percepción del cuidado humanizado asociadas a la satisfacción del paciente.

Se recomienda al personal de enfermería del Hospital San Juan de Dios Pisco cumplir y aplicar los procesos de mejora la percepción del cuidado humanizado asociadas a la satisfacción del paciente.

## **Agradecimiento**

A mi familia

A la Universidad San Pedro

A mis profesores de la Universidad San Pedro.

## Referencias bibliográficas

- Alfaro, S. (2020). *Cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor Hospital Santa María del Socorro de Ica 2014*. Recuperado de DOI:10.35563/revan.v4i1.234
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Recuperado de [www.cienciaysociedad.org](http://www.cienciaysociedad.org)
- Arteta, L., y Palacio, K. (2023). *Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia*. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
- Blanco, M., et al. (2021). *Percepción de los pacientes sobre cuidados de enfermería en el contexto de la crisis Covid-19*. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n64/1695-6141-eg-20-64-26.pdf>
- Borges, L., Sánchez, R., Peñalver, A., Gonzáles, A., y Sixto, A. (2021). *Percepción de mujeres sobre cuidado humanizado de enfermería durante la atención del parto*. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1347424>
- Castelo, W., y Cueva, J. (2022). *Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042495.pdf>
- Castro, E., y Cadena, G. (2017). *Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
- Cevallos, C. (2020). *Percepción del cuidado humanizado y satisfacción de las pacientes púerperas atendidas en el Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas González” Duran – Ecuador, 2019*. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46832/Cevallos\\_MCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46832/Cevallos_MCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiroque, P. (2022). *Percepción del cuidado humanizado enfermero en pacientes hospitalizados por COVID-19*. Recuperado de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9350/Chiroque%20Contreras%20Paola%20Jannet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cochrane Crowd (2020). *Estudios observacionales con diseños transversal y ecológico – Conceptos generales en bioestadística y epidemiología clínica*. Recuperado de <https://exme.cochrane.org/blog/2020/11/24/conceptos-generales-en-bioestadistica-y-epidemiologia-clinica-estudios-observacionales-con-disenos-transversal-y-ecologico/>
- Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. (1ª. ed.). Buenos Aires: Teseo.
- Colegio de enfermeros del Perú. (2009). *Código de Ética y Deontología*. Recuperado de [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf)
- Collantes, D., y Clavo, V. (2021). *Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero*. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
- Cruz, C. (2020). *La naturaleza del cuidado humanizado*. Recuperado de <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>
- Despaigne, C., Martínez, E., y García, B. (2015). *Proceso de atención de enfermería como método científico*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/abril/abr-2015/abr15259j.pdf>
- Díaz, K., Spiess, P., y García, H. (2023). Humanización en la atención oncológica: Un cambio necesario. *Urol Oncol*, 41(2), 58-61. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36509668/>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Feldman, L., et al (2007). *La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación*. Recuperado de DOI: 10.1016/S1134-282X(07)71208-3

- Fernández, C., Mansilla, E., Aravena, A., Antiñirre, B., y Garcés, M. (2022). *Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería*. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- Freré, J., Véliz, J., Sarco, E., y Campoverde, K. (2022). *La percepción, la cognición y la interactividad*. Recuperado de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1555>
- García, G., Mora, J., Chimbo, J., y Elizalde, K. (2022). *Percepción de enfermería sobre los cuidados humanizados en pacientes portadores de enfermedades infecto contagiosas*. Recuperado de DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2782](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2782)
- Garza, R., et al. (2020). *Percepción de los pacientes quirúrgicos sobre comportamientos del cuidado humanizado de enfermería*. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31311325/>
- Glandia, C., et al. (2017). *Metodología de la investigación: estrategias de indagación I*. (1ª. ed.). Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- Gutiérrez, D., y Lázaro, E. (2019). *Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina*. Chiclayo. 2018. Recuperado de <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258>
- Hermosilla, A., Mendoza, R., y Contreras, S. (2016). *Instrumento para la valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas*. Recuperado de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000300011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300011)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. México: McGraw Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Inguil, M. (2021). *Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital en Trujillo*. Recuperado de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3017191>
- Joven, Z., y Geaqueta, S. (2019). *Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6996459>
- Martínez, M. (2021). *Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72894>
- Mena, D., y Cántaro, S. (2020). *Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2018*. Recuperado de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/263/BACHILLER%20263-MENA-CANTANO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Monje, P., Miranda, P., Oyazurün, J., Seguel, F., y Flores, E. (2018). *Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados*. Recuperados de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370457444005>
- Nicolalde, D., Caicho, O., y Ramírez, E. (2022). *Percepción del paciente del cuidado humanizado en sala de terapia intensiva*. Recuperado de [doi:https://doi.org/10.56294/saludcyt2022198](https://doi.org/10.56294/saludcyt2022198)
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Enfermería*. Recuperado de [paho.org: https://www.paho.org/es/temas/enfermeria](https://www.paho.org/es/temas/enfermeria)
- Pascual, C., et al. (2020). *Comunicación de las enfermeras con los pacientes. Validación de la escala interpersonal*. Recuperado de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962019000300010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962019000300010)

- Pérez, J., et al. (2020). *Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v24n3/1029-3043-mdc-24-03-630.pdf>
- Raile, M. (2015). *Modelos y teorías de enfermería*. Madrid: Interamericana. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-modelos-y-teorias-en-enfermeria-8-edicion/9788490227275/2427916>
- Rubio, M., y Arias, M. (2015). *Fenomenología y conocimiento disciplinar de enfermería*. Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/145>
- Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., y Duran, T. (2021). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado en una institución pública*. Recuperado de <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Salcedo, D., López, J., y Fuentes, B. (2022). *La percepción sensorial, la cognición, la interactividad y las tecnologías de información y comunicación (TIC) en los procesos de aprendizaje*. Recuperado de <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/download/863/1264/>
- Universidad San Pedro (2023). *Protocolo de investigación modificado. Resolución de Consejo Universitario N° 2976-2023. USP/CU. Oficio Múltiple N° 014-23-USP-VIRIN*
- Valdivia, M. (2019). *Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, emergencia - hospital Honorio Delgado Arequipa 2018*. Recuperado de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/1c6fdf3c-9f9d-4431-9bfc-02c8a2e7d084>
- Vásquez, G., Clavero, J., Ancalada, G., León, G., y Echevarría, K. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador*. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2812>

- Velarde, P. (2022). *Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano*. Recuperado de <https://rpm.pe/index.php/rpmi/article/view/31/723>
- Wang, Y., Liu, C., y Wang, P. (2023). *Patient satisfaction impact indicators from a psychosocial perspective*. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1103819>
- Yaguargos, J., y Romero, H. (2020). *Cuidado humanizado del profesional de enfermería a pacientes intervenidos quirúrgicamente en una entidad gubernamental 2019*. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0048>
- Zapata, D., y Vizcacho, E. (2021). *Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud*. Recuperado de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234>

## Anexo

### 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Variable: Percepción del cuidado humanizado</b>	Proceso que facilita el conocimiento físico de lo observado o experiencia respecto a los cuidados recibidos en un servicio de salud tomando en cuenta sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales (García, Mora, Chimbo y Elizalde, 2022, p. 4)	Se medirá mediante un cuestionario estructurado por el autor mediante cuatro dimensiones tales como comportamiento fenomenológico, proceso de interacción, avance científico y necesidades humanas, conformada por 24 ítems, que ha sido validada por juicio de expertos, a una valoración en la escala de Likert, la confiabilidad de será mediante prueba piloto de alfa de Cronbach.	Comportamiento fenomenológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Solidaridad</li> <li>▪ Igualdad</li> <li>▪ Sensibilidad</li> <li>▪ Interpretación</li> <li>▪ Experiencias</li> </ul>	6 ítems	Nominal
			Proceso de interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escucha activa</li> <li>▪ Sentimientos</li> <li>▪ Empatía</li> <li>▪ Comunicación</li> <li>▪ Necesidades</li> <li>▪ Confianza</li> </ul>	6 ítems	Nominal
			Avance científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fundamentos</li> <li>▪ Conocimientos</li> <li>▪ Habilidades</li> <li>▪ Cualidades</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Búsqueda de soluciones</li> </ul>	6 ítems	
			Necesidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacer necesidades</li> <li>▪ Privacidad</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Grado de dependencia</li> <li>▪ Confort</li> <li>▪ Empatía</li> </ul>	6 ítems	Nominal
<b>Variable:</b>			Trato humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto</li> </ul>	8 ítems	Nominal

<b>Satisfacción de los pacientes</b>	Es un indicador de calidad de la atención de salud que refleja el logro de objetivos, expectativas, su medición permite tomar decisiones en gestión, puesto que el proceso administrativo conlleva al cumplimiento de los procesos o revisión de los mismo en el sistema de salud, de ahí su importancia en toda institución (Febres y Mercado, 2022, p. 398).	Se medirá a través del cuestionario estructurado por el autor mediante tres dimensiones trato humano, atención oportuna y atención segura, conformada por 20 ítems, que ha sido validada por juicio de expertos, a una valoración en la escala de Likert, la confiabilidad de será mediante prueba piloto de alfa de Cronbach		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amabilidad</li> <li>▪ Simpatía</li> <li>▪ Buen trato</li> <li>▪ Bienestar</li> <li>▪ Comunicación</li> <li>▪ Satisfacer necesidades</li> <li>▪ Atención personalizada</li> </ul>		
			Atención oportuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clasificación</li> <li>▪ Atención inmediata</li> <li>▪ Diagnóstico</li> <li>▪ Problemas de salud</li> <li>▪ Tratamiento oportuno</li> <li>▪ Información clara, precisa y constante</li> </ul>	6 ítems	Nominal
			Atención segura	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento seguro</li> <li>▪ Procesos diagnósticos</li> <li>▪ Preparación del materiales y equipos</li> <li>▪ Seguridad física</li> <li>▪ Responsabilidad y compromiso</li> <li>▪ Confianza</li> </ul>	6 ítems	Nominal

## 2. Matriz de consistencia

Problema	VARIABLES	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cómo se relaciona la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023?	Variable: Percepción del cuidado humanizado	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.	H <sub>1</sub> : Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.	Tipo de investigación Observacional sin intervención  Según su finalidad aplicada  Según su alcance Descriptivo correlacional, no experimental, trasversal
	Variable: Satisfacción de los pacientes	<b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado según su dimensión comportamiento fenomenológico y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023. Especificar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado según su dimensión proceso de interacción y la satisfacción de pacientes adultos	H <sub>0</sub> : No existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.	Población serán 180 pacientes adultos mayores  La muestra serán 123 pacientes adultos mayores mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple  La validez será mediante juicio de expertos en número de tres profesionales de enfermería.  La confiabilidad se ha realizado a través del

		<p>atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.</p> <p>Precisar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado según su dimensión avance científico y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.</p> <p>Caracterizar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado según su dimensión necesidades humanas y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023</p>		<p>alfa de Cronbach, para percepción del cuidado humanizado que alcanzó un valor de 0.875, para satisfacción de los pacientes adultos fue 0.865 considerado como bueno</p>
--	--	--	--	--

### **Anexo 3. Instrumentos para la recolección de datos**

#### **Cuestionario**

#### **Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023**

Estimado/a señor(a), estoy realizando la especialidad en Cuidados Enfermero en Emergencia y Desastres de la Universidad San Pedro Filial Huacho, en esta oportunidad recurro a su voluntad y a la vez hacerle llegar el presente cuestionario, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios Pisco 2023.

A continuación, tiene una serie de preguntas con alternativas, sírvase marcar cada una de ellas y marque la respuesta que usted crea conveniente, sus respuestas tienen carácter reservado. Agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

#### **Valores de la escala de Likert**

- Totalmente en desacuerdo 1
- En desacuerdo 2
- Neutro 3
- De acuerdo 4
- Totalmente de acuerdo 5

#### **I. Datos generales**

1. **Sexo:** M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_
2. **Edad:** \_\_\_\_\_
3. **Estado civil:** Soltero/a \_\_\_ Casado/a \_\_\_ Conviviente \_\_\_ Separado/a \_\_\_  
Viudo/a \_\_\_

## II. Percepción de cuidado humanizado

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Comportamiento fenomenológico</b>						
1	El profesional de enfermería tiene trato con respeto cuando le brinda los cuidados					
2	Muestra el profesional de enfermería solidaridad con su proceso de enfermedad					
3	El profesional de enfermería muestra igualdad en los cuidados con todos los pacientes					
4	Evidencia y muestra el profesional de enfermería sensibilidad frente a su enfermedad					
5	Siente que el profesional de enfermería hace interpretación adecuada de sus necesidades					
6	Cree que las experiencias vividas en los cuidados por el profesional de enfermería fueron con trato humanizado					
<b>Dimensión 2: Proceso de interacción</b>						
7	El profesional de enfermería tiene escucha activa cuando le pregunta sobre su salud					
8	Siente que el profesional de enfermería muestra sentimientos de comprensión a sus necesidades					
9	Siente empatía el profesional de enfermería a sus requerimientos que le solicita					
10	La comunicación es asertiva con el profesional de enfermería y entiende sus inquietudes					
11	El profesional de enfermería identifica claramente sus necesidades					

<b>12</b>	Demuestra confianza en los cuidados brindados por el profesional de enfermería					
<b>Dimensión 3: Avance científico</b>						
<b>13</b>	El profesional de enfermería le fundamenta sus dudas y preguntas de su enfermedad					
<b>14</b>	Muestra conocimientos y competencias en la atención de los cuidados por parte del profesional de enfermería					
<b>15</b>	El profesional de enfermería demuestra habilidades para atenderlo con respeto					
<b>16</b>	El profesional de enfermería evidencia cualidades en el cuidado que le brinda					
<b>17</b>	El profesional de enfermería demuestra seguridad en el desarrollo de sus atenciones con los pacientes					
<b>18</b>	El profesional de enfermería realiza búsqueda de soluciones a sus problemas de salud					
<b>Dimensión 4: Necesidades humanas</b>						
<b>19</b>	El profesional de enfermería busca satisfacer sus necesidades y requerimiento					
<b>20</b>	El profesional de enfermería lo trata con privacidad durante sus atenciones					
<b>21</b>	El profesional de enfermería muestra seguridad cuando lo atiende					
<b>22</b>	El profesional de enfermería le hace saber el grado de dependencia y cuidados que requiere					
<b>23</b>	El profesional de enfermería le brinda confort cuando le solicita					

24	Le muestra empatía el profesional de enfermería cuando lo atiende o requiere su atención					
----	--	--	--	--	--	--

### III. Satisfacción de los pacientes

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Trato humano</b>						
1	El profesional de enfermería tiene trato con respeto					
2	El profesional de enfermería lo trata con amabilidad					
3	El profesional de enfermería le inspira simpatía al realizar los cuidados					
4	Siente que el profesional de enfermería le brinda buen trato					
5	El profesional de enfermería le brinda bienestar y seguridad a sus necesidades					
6	La comunicación es entendible por parte del profesional de enfermería					
7	El profesional de enfermería satisface sus necesidades cuando le solicita algún requerimiento					
8	El profesional de enfermería le brinda atención personalizada					
<b>Dimensión 2: Atención oportuna</b>						
9	El profesional de enfermería le ha explicado en que consiste la clasificación o triaje para ser atendido					

<b>10</b>	El profesional de enfermería le ha brindado una atención inmediata					
<b>11</b>	El profesional de enfermería le ha comunicado su problema de salud o diagnóstico					
<b>12</b>	El profesional de enfermería le ha ayudado a la solución de sus problemas de salud					
<b>13</b>	El profesional de enfermería le ha dado el tratamiento oportuno a tratamiento o sus necesidades					
<b>14</b>	La información que recibe por el profesional de enfermería es clara, precisa y constante sobre todo entendible					
<b>Dimensión 3: Atención segura</b>						
<b>15</b>	Siente que el profesional de enfermería realiza el procedimiento seguro					
<b>16</b>	El profesional de enfermería le ha indicado los procesos diagnósticos					
<b>17</b>	El profesional de enfermería tiene preparados sus materiales y equipos para su atención					
<b>18</b>	El profesional de enfermería cuida de su seguridad física de caídas o clima					
<b>19</b>	El trato que recibe del profesional de enfermería es con responsabilidad y compromiso					
<b>20</b>	El profesional de enfermería le brinda con confianza en los cuidados que le brinda					

## Anexo 4. Validez y confiabilidad

### UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. Información General

Nombre y apellido del validador: Ysabel Maribeth Anaya Alcántara

Fecha: 12/11/2023

Especialidad: Emergencias y Desastres

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Ochoa Conislla, Nancy Elizabeth

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023”**

#### II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
<b>Sumatoria parcial</b>					90	95
<b>Sumatoria Total</b>		185				

Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)	0.9
---	-----

### Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

**III. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0, 89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

### Coeficiente de validez

$$185 = 0.9$$

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



**Apellidos y Nombres:** Anaya Alcántara Ysabel Maribeth

**Grado Académico:** Maestro en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

**DNI.** 40887416

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. Información General**

Nombre y apellido del validador: Federico Sabino Hualpa Guevara

Fecha: 12/11/2023

Especialidad: Emergencias y Desastres

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Ochoa Conislla, Nancy Elizabeth

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023”**

**II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?					20
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
<b>Sumatoria parcial</b>					90	100
<b>Sumatoria Total</b>				190		
<b>Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)</b>				0.95		

### Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

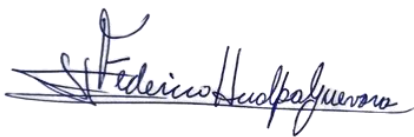
**III. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

#### Coeficiente de validez

$$\boxed{190} = \boxed{0.95}$$

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



**Apellidos y Nombres:** Hualpa Guevara Federico Sabino

**Grado Académico:** Doctor Gestión en Salud

**DNI.** 10018313

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. Información General**

Nombre y apellido del validador: Amador Bautista Quispe

Fecha: 12/11/2023

Especialidad: Emergencias y Desastres

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Ochoa Conislla, Nancy Elizabeth

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023”**

**II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?					19
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
<b>Sumatoria parcial</b>					102	76
<b>Sumatoria Total</b>		<b>178</b>				
<b>Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)</b>		<b>0.89</b>				

### Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

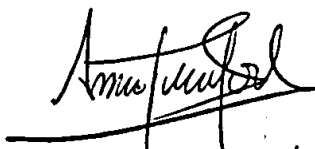
**III. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0, 89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

#### Coeficiente de validez

$$178 = 0.89$$

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



---

**Apellidos y Nombres:** Bautista Quispe Amador

**Grado Académico:** Maestro en Gestión en los servicios de salud

**DNI.** 41013678

### Confiabilidad de la variable percepción del cuidado humanizado

El alfa de Cronbach puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

#### A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- $K$  es el número de preguntas o ítems.

#### A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- $n$  es el número de ítems y
- $p$  es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	24	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.875	24

### Confiabilidad de la variable satisfacción de los pacientes adultos

El alfa de Cronbach puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

#### A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- $K$  es el número de preguntas o ítems.

#### A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- $n$  es el número de ítems y
- $p$  es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

#### Resumen de procesamiento de casos

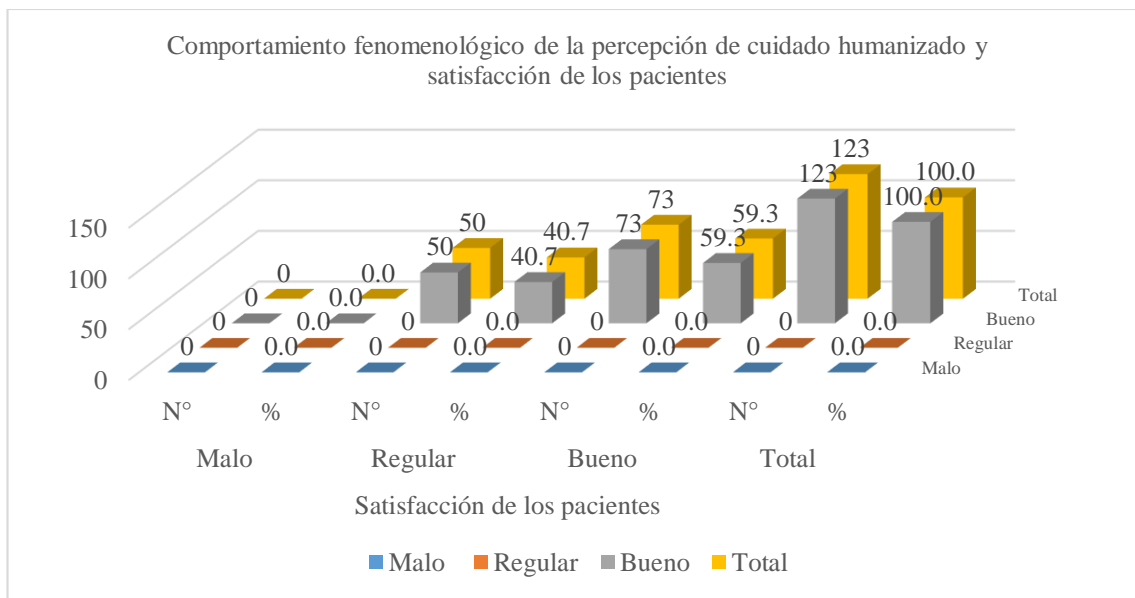
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	20	100.0

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

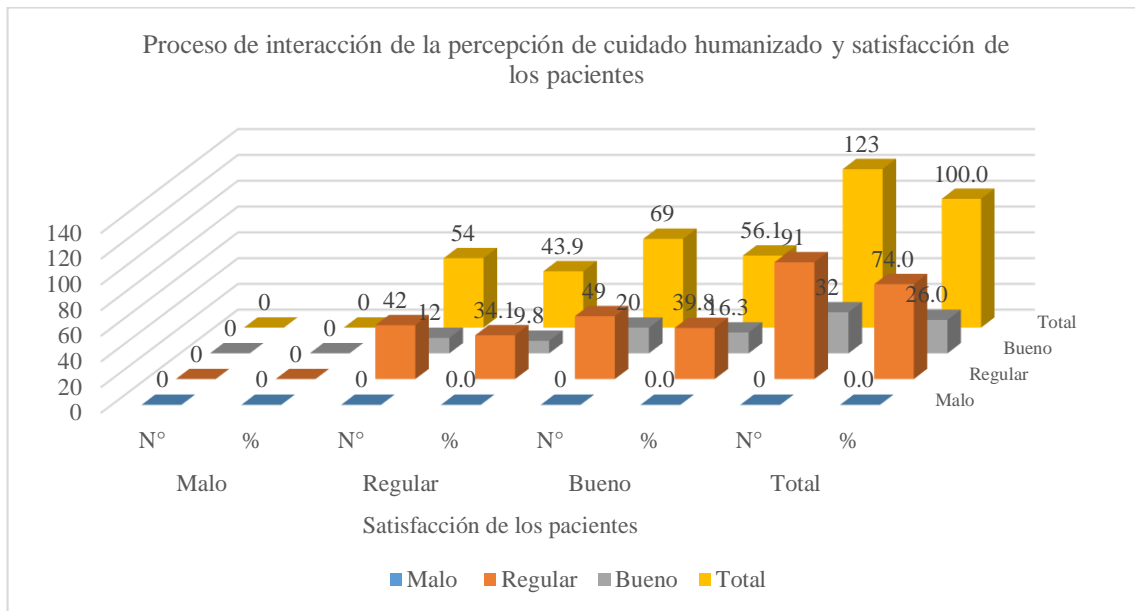
#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.865	20

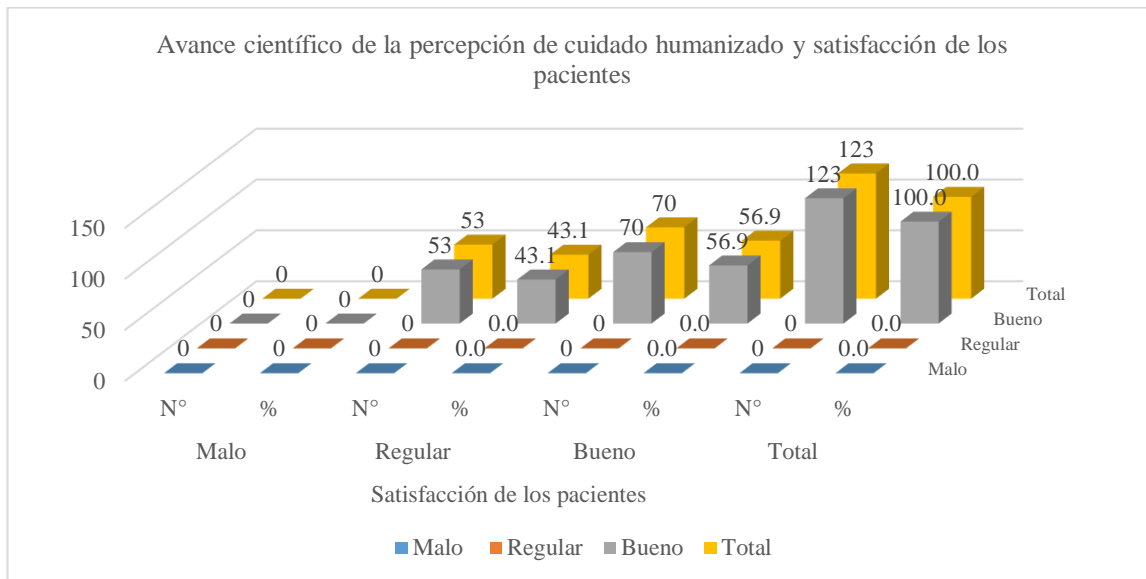
## Anexo 5. Resultados



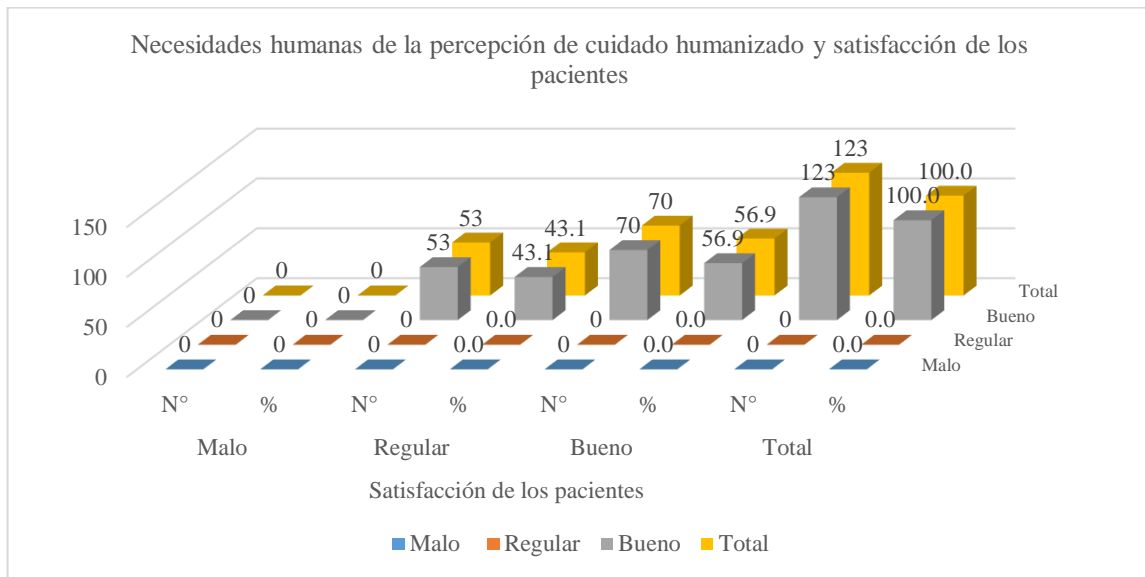
**Figura 1.** Identificación del comportamiento fenomenológico de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes.



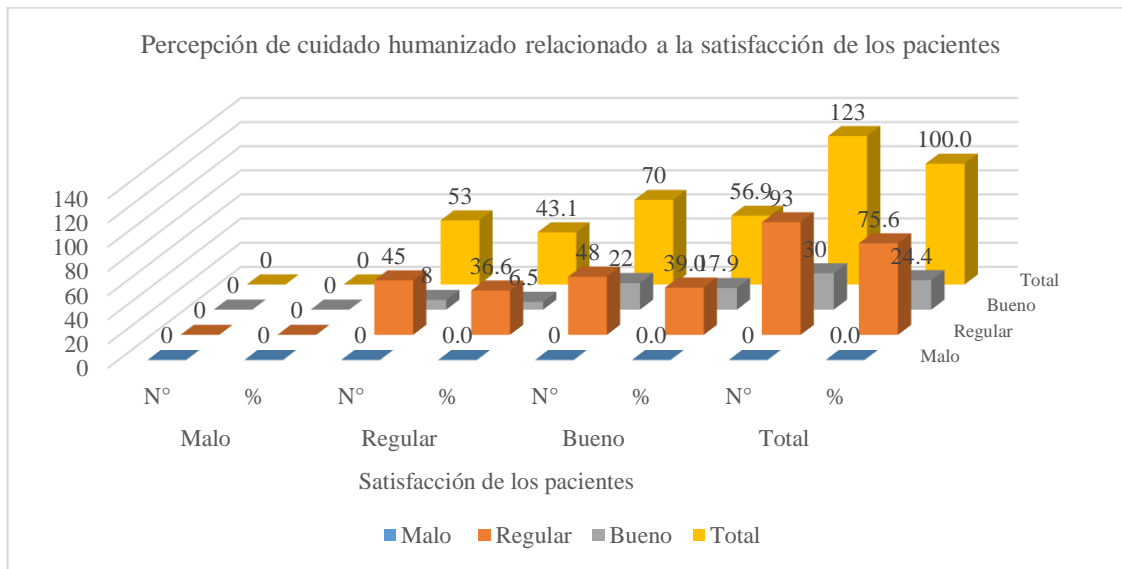
**Figura 2.** Caracterización del proceso de interacción de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes.



**Figura 3.** Precisión del avance científico de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes.



**Figura 4.** Identificación de las necesidades humanas de la percepción de cuidado humanizado y satisfacción de los pacientes.

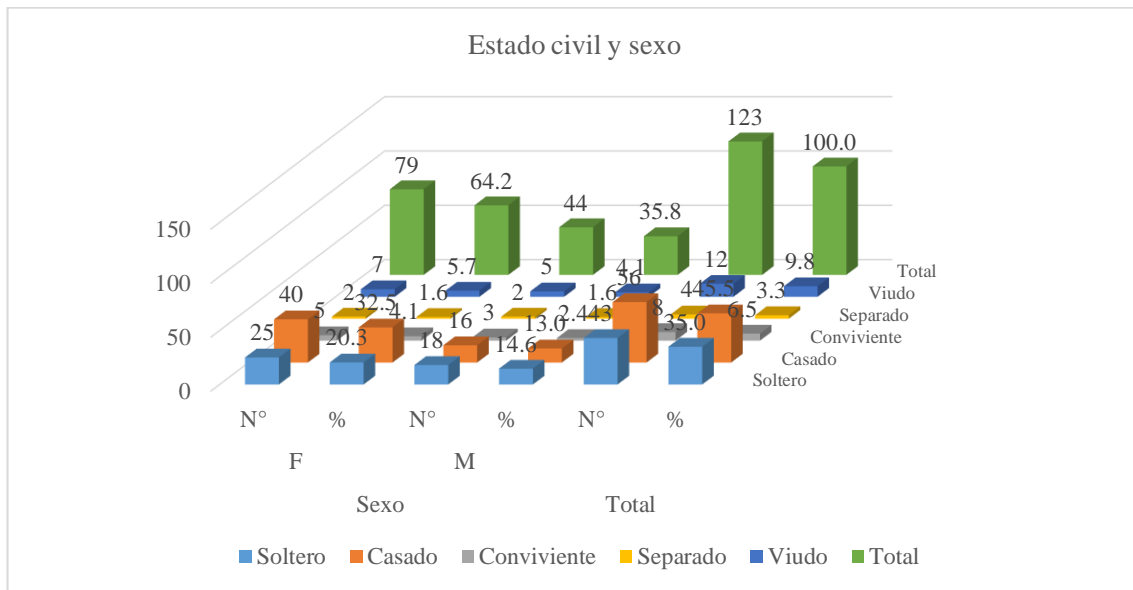


**Figura 5.** Análisis de la percepción de cuidado humanizado relacionado a la satisfacción de los pacientes.

**Tabla 6. Estado civil y sexo de los pacientes.**

Estado Civil	Sexo				Total	
	F		M		N°	%
	N°	%	N°	%		
Soltero	25	20.3	18	14.6	43	35.0
Casado	40	32.5	16	13.0	56	45.5
Conviviente	5	4.1	3	2.4	8	6.5
Separado	2	1.6	2	1.6	4	3.3
Viudo	7	5.7	5	4.1	12	9.8
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>64.2</b>	<b>44</b>	<b>35.8</b>	<b>123</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia

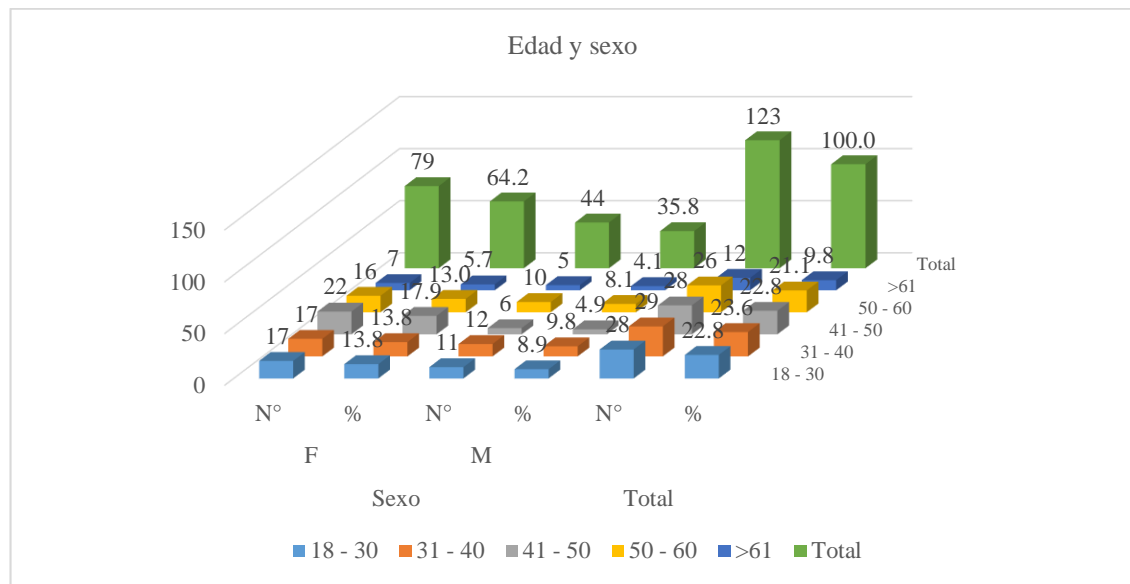


**Figura 6. Caracterización del estado civil y sexo de los pacientes.**

**Tabla 7. Edad y sexo de los pacientes.**

Edad	Sexo				Total	
	F		M		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%
18 - 30	17	13.8	11	8.9	28	22.8
31 - 40	17	13.8	12	9.8	29	23.6
41 - 50	22	17.9	6	4.9	28	22.8
50 - 60	16	13.0	10	8.1	26	21.1
>61	7	5.7	5	4.1	12	9.8
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>64.2</b>	<b>44</b>	<b>35.8</b>	<b>123</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7. Caracterización de la edad y sexo de los pacientes.**

# Anexo 6. Base de datos

Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023																																																								
Datos generales				Percepción de cuidado humanizado																	Satisfacción de los pacientes																																			
N°	Sexo	Edad	Estado Civil	Comporta fenomenológico			Proceso de interacción					Avance científico					Necesidades humanas					Total	Trato humano					Atención oportuna					Atención segura					Total																		
				1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16		17	18	ST	19	20	21	22	23	24	ST	1	2	3	4	5		6	7	8	ST	9	10	11	12	13	14	ST	15	16	17	18	19	20	ST
1	2	19	1	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	4	3	4	18	3	3	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	83	4	3	4	3	3	3	3	26	3	2	4	4	4	4	21	4	3	5	5	5	4	26	73		
2	1	25	2	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	4	3	16	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	82	5	4	5	4	3	3	5	4	33	2	3	4	4	4	3	20	3	4	5	4	5	4	25	78
3	1	34	1	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	2	3	3	14	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	79	5	5	4	4	4	3	4	4	33	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	3	4	4	22	77
4	1	22	2	4	3	4	3	4	3	22	4	3	3	3	4	3	17	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	85	4	5	3	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	23	4	3	5	5	5	4	26	81
5	1	18	1	5	4	4	3	4	3	23	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	5	24	84	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	3	4	22	3	4	5	4	3	4	23	69
6	1	30	1	5	3	3	4	4	5	24	4	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	28	94	4	3	4	3	3	4	4	3	28	5	4	3	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	77	
7	1	55	2	4	5	4	4	3	5	25	4	5	3	3	4	5	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	86	5	4	4	4	4	4	4	3	33	3	2	3	3	4	4	19	4	3	5	5	5	4	26	78
8	2	61	5	5	4	3	3	4	5	24	3	4	5	4	5	4	21	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	90	4	3	3	3	3	4	4	4	28	3	2	4	4	4	4	21	3	4	5	4	5	4	25	74
9	2	66	1	4	5	4	3	4	4	24	4	3	3	4	3	4	18	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	87	4	5	5	4	4	4	4	4	34	2	3	4	4	4	3	20	4	4	3	3	4	4	22	76
10	1	45	2	5	4	4	4	4	4	26	3	3	3	3	4	3	16	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	24	88	4	3	4	3	3	3	3	3	26	4	3	4	3	4	4	22	4	3	5	5	5	4	26	74	
11	1	53	5	4	4	4	4	4	4	23	3	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	24	83	5	4	5	4	3	3	5	4	33	4	4	4	4	4	3	23	3	4	5	4	3	4	23	79	
12	1	50	2	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	3	4	3	17	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	28	88	5	5	4	4	3	4	4	4	33	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	4	4	4	25	80	
13	2	55	2	4	3	4	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	77	4	5	3	4	4	4	4	4	32	5	4	3	4	4	4	24	4	3	5	5	5	4	26	82
14	1	23	1	4	3	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	4	20	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	87	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	4	4	19	3	4	5	4	5	4	25	68
15	1	34	1	5	4	4	3	4	3	23	4	5	3	3	4	5	19	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	87	4	3	4	3	3	4	4	3	28	3	2	4	4	4	4	21	4	4	3	3	4	4	22	71
16	1	54	2	5	3	3	4	4	5	24	3	4	5	4	5	4	21	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	24	91	5	4	4	4	4	4	4	4	33	2	3	4	4	4	3	20	4	3	5	5	5	4	26	79	
17	1	21	1	4	5	4	4	3	5	25	4	3	3	4	3	4	18	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	24	89	4	3	3	3	3	4	4	4	28	4	3	4	3	4	4	28	3	4	5	4	3	4	23	73	
18	1	45	2	5	4	3	3	4	5	24	3	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	28	90	4	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	3	23	5	4	4	4	4	4	25	82	
19	1	65	2	4	5	4	3	4	4	24	3	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	80	4	3	4	4	3	3	3	3	26	4	3	4	4	3	4	23	4	3	5	5	5	4	26	74
20	2	34	1	5	4	4	4	4	5	26	4	3	3	3	4	3	17	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	88	5	5	4	4	3	3	5	4	33	5	4	3	4	4	4	24	3	4	5	4	5	4	25	82
21	2	23	1	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	83	5	5	4	4	4	3	4	4	33	3	2	3	3	4	4	19	4	4	3	3	4	4	22	74
22	2	55	5	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	4	3	20	5	3	4	4	4	24	87	4	5	3	4	4	4	4	4	32	3	2	4	4	4	4	21	4	3	5	5	5	4	26	79	
23	1	45	2	3	3	4	3	4	3	20	4	5	3	3	4	5	19	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	24	85	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	4	4	4	3	20	3	4	5	4	3	4	23	67	
24	1	34	1	4	3	4	4	3	4	22	3	4	5	4	5	4	18	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	28	93	4	3	4	3	3	4	4	3	28	4	3	4	3	4	4	23	5	4	4	4	4	4	25	75	
25	1	56	2	5	4	4	3	4	3	23	4	3	3	4	3	4	18	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	83	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	3	5	5	5	4	26	82
26	1	45	2	5	3	3	4	4	5	24	3	3	3	3	4	3	16	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	85	4	3	3	3	3	4	4	4	28	4	3	4	4	3	4	22	3	4	5	4	5	4	25	75
27	1	34	1	4	5	4	4	3	5	25	3	3	3	2	3	3	14	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	24	84	4	5	5	4	4	4	4	4	34	5	4	3	4	4	4	26	4	3	3	3	4	4	26	71
28	1	23	1	5	4	3	3	4	5	24	4	3	3	3	4	5	17	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	24	87	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3	2	3	3	4	4	19	4	3	5	5	5	4	26	71	
29	2	19	1	4	5	4	3	4	4	24	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	26	85	5	4	5	4	3	3	5	4	33	3	2	3	4	4	4	21	3	4	5	4	3	4	23	77	
30	2	20	1	5	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	3	22	5	4	4	5	5	28	96	5	5	4	4	3	4	4	3	33	2	3	4	4	4	3	20	5	4	4	4	4	4	25	78	
31	2	34	2	4	4	3	4	4	4	23	4	5	3	3	4	4	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	84	4	5	3	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	22	4	3	5	4	4	4	26	80
32	2	23	1	4	4	4	3	3	3	21	3	4	5	4	5	4	21	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	87	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	3	4	23	3	4	5	4	5	4	25	72
33	2	56	2	3	3	4	3	4	3	20	4	3	3	4	3	4	18	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	83	4	3	4	3	3	4	4	3	28	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3					

Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023																																																								
N°	Datos generales				Percepción de cuidado humanizado																				Satisfacción de los pacientes																															
	Sexo	Edad	Estado Civil	Componente fenomenológico					Proceso de interacción					Avance científico					Necesidades humanas	% de %	Trato humano								Atención oportuna				Atención segura				% de %																			
				1	2	3	4	5	ST	7	8	9	10	11	12	ST	13	14			15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23	24	ST	1	2	3	4		5	6	7	8	ST	9	10	11	12	13	14	ST	15	16	17	18	19	20	ST
63	1	56	2	3	3	4	3	4	3	20	4	5	3	4	5	19	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	84	4	5	5	4	4	4	4	4	34	3	2	3	3	4	4	19	4	4	3	3	4	4	22	75	
64	1	67	5	4	3	4	4	3	4	22	3	4	5	4	5	4	21	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	89	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3	2	3	4	4	4	21	4	3	5	5	4	4	26	73
65	1	65	5	5	4	4	3	4	3	23	4	3	3	4	3	4	18	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	5	26	87	5	4	5	4	3	3	5	4	33	2	3	4	4	3	20	3	4	5	4	3	4	23	76	
66	1	55	2	5	3	3	4	4	5	24	3	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	28	90	5	5	4	4	4	3	3	4	33	4	3	4	3	4	4	22	5	4	4	4	4	4	25	80	
67	1	45	1	4	5	4	4	3	5	25	3	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	81	4	5	3	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	23	4	3	5	5	4	4	26	81
68	2	65	5	4	3	3	4	3	5	24	4	3	3	3	4	3	17	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	86	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	3	4	22	3	4	5	4	5	4	25	71
69	2	34	1	4	5	4	3	4	4	24	3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	29	84	4	3	4	3	3	4	4	3	28	5	4	3	4	4	4	24	4	4	3	3	4	4	22	74
70	2	67	2	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	92	5	4	4	4	4	4	4	4	33	3	2	3	3	4	4	19	4	3	5	5	5	4	26	78
71	1	45	2	4	4	3	4	4	4	23	4	5	3	3	4	5	19	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	5	26	88	4	3	3	3	3	4	4	4	28	3	2	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	23	72
72	1	34	1	4	4	4	3	3	3	21	3	4	5	4	4	21	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	5	28	92	4	5	5	4	4	4	4	4	34	2	3	4	4	4	3	20	5	4	4	4	4	4	25	79	
73	1	23	1	3	3	4	3	4	3	20	4	3	3	4	3	4	18	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	80	4	3	4	3	3	3	3	3	26	4	3	4	3	4	4	22	4	3	5	5	4	4	26	74
74	1	44	2	4	3	4	4	3	4	22	3	3	3	4	3	4	16	2	3	3	5	3	4	20	5	4	3	3	3	5	25	83	5	4	5	4	3	3	5	4	33	4	4	4	4	3	23	3	4	5	4	5	4	25	81	
75	2	46	2	5	4	4	3	4	3	23	3	3	3	2	3	3	14	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	82	5	5	4	4	4	3	4	4	33	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	3	4	4	22	77
76	2	41	2	5	3	3	4	4	5	24	4	3	3	3	4	3	17	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	87	4	5	3	4	4	4	4	4	32	5	4	3	4	4	4	24	4	3	5	5	5	4	26	82
77	2	19	1	4	5	4	4	3	5	25	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	5	3	22	3	3	5	5	4	5	26	86	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	4	4	19	3	4	5	4	3	4	23	66
78	1	23	1	5	4	3	3	4	5	24	4	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	5	28	94	4	3	4	3	3	4	4	3	28	3	2	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	74
79	1	45	2	4	5	4	3	4	4	24	4	5	3	4	5	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	85	5	4	4	4	4	4	4	4	33	2	3	4	4	4	3	20	4	3	5	5	5	4	26	79	
80	1	34	1	5	4	4	4	4	5	26	3	4	5	4	5	4	21	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	92	4	3	3	3	3	4	4	4	28	4	3	4	3	4	4	22	3	4	5	4	5	4	25	75
81	1	43	2	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	4	3	4	18	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	86	4	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	3	4	4	22	79
82	1	54	2	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	16	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	83	4	3	4	4	3	3	3	3	26	4	3	4	4	3	4	22	4	3	5	5	5	4	26	74
83	1	43	2	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	5	26	80	5	4	5	4	3	3	5	4	33	5	4	3	4	4	4	24	3	4	5	4	3	4	23	80
84	1	23	1	4	3	4	4	3	4	22	4	3	3	3	4	3	17	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	5	28	89	5	5	4	4	4	3	4	4	33	3	2	3	3	4	4	19	5	4	4	4	4	4	25	77
85	1	34	2	5	4	4	3	4	3	23	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	80	4	5	3	4	4	4	4	4	32	3	2	4	4	4	4	21	4	3	5	5	5	4	26	79
86	1	61	5	5	3	3	4	4	5	24	4	4	4	4	4	4	20	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	89	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	4	4	4	3	20	3	4	5	4	5	4	25	69
87	2	60	5	4	5	4	4	3	5	25	4	5	3	3	4	5	19	3	4	3	4	4	5	22	4	4	4	3	4	4	23	89	4	3	4	3	3	4	4	3	28	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	3	4	4	22	72
88	2	44	2	5	4	3	3	4	5	24	3	4	4	5	4	5	21	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	91	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	3	5	5	5	4	26	82
89	2	56	2	4	5	4	3	4	4	24	4	3	3	4	3	4	18	3	3	3	3	5	3	20	4	3	5	5	4	5	26	88	4	3	3	3	3	4	4	4	26	4	3	4	4	3	4	22	3	4	5	4	3	4	23	73
90	2	45	2	5	4	4	4	4	5	26	3	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	5	22	5	4	5	4	5	28	92	4	5	5	4	4	4	4	4	34	5	4	3	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	83	
91	2	61	5	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	4	3	21	79	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3	2	3	3	4	4	19	4	3	5	5	5	4	26	71
92	2	34	3	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	3	4	3	17	2	3	3	5	3	4	20	5	5	4	3	3	5	25	83	5	4	5	4	3	3	5	4	33	3	2	4	4	4	4	21	3	4	5	4	5	4	25	79
93	1	56	2	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	5	3	22	4	4	4	3	4	4	23	80	5	5	4	4	4	3	4	4	33	2	3	4	4	4	3	20	4	4	3	3	4	4	22	75
94	1	43	3	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	88	4	5	3	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	22	4	3	5	5	5	4	26	80
95	1	27	3	5	4	4	3	4	3	23	4	5	3	3	4	5	19	3	3	3	5	3	4	20	4	3	5	5	4	5	26	88	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	3	23	3	4	5						

# Repositorio institucional digital



## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
OCHOA CONISLLA NANCY ELIZABETH		45559368	Estrella1611_49@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Testis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p><b>Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023</b></p>			
5. Programa Académico			
<p><b>SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES</b></p>			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>3</sup> (Info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
			Acceso restringido <sup>4</sup> (Info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>



*Ochoa*

Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	23	12	2023

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2
- Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2014-CD/NCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALICIA".

*Nota:* - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a Ley 27444, art. 32, n.º 32.3.

## Reporte de similitud

Percepción del cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Dios Pisco 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe	9%
Fuente de Internet		
2	hdl.handle.net	2%
Fuente de Internet		
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
4	repositorio.uma.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
5	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
6	repositorio.uap.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
7	repositorio.unsa.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
8	repositorio.unac.edu.pe	1%
Fuente de Internet		

---

9	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
12	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1 %
14	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://coloquio.ftsydh.uanl.mx">coloquio.ftsydh.uanl.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.upa.edu.pe">repositorio.upa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

---

20	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://rraae.cedia.edu.ec">rraae.cedia.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
25	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://dspace.ueb.edu.ec">dspace.ueb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	<1 %
29	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %

31	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://www.dominiodelasciencias.com">www.dominiodelasciencias.com</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://www.revista-actualidadlaboral.com">www.revista-actualidadlaboral.com</a> Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
37	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://redi.unjbg.edu.pe">redi.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://www.scielo.org.mx">www.scielo.org.mx</a> Fuente de Internet	<1 %

43	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://mujernueva.org">mujernueva.org</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://revistas.uta.edu.ec">revistas.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://rpm.pe">rpm.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://polodelconocimiento.com">polodelconocimiento.com</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://portal.amelica.org">portal.amelica.org</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://publicaciones.unpa.edu.ar">publicaciones.unpa.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080">repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %

55	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://revistas.udea.edu.co">revistas.udea.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://scielo.isciii.es">scielo.isciii.es</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://uconline.mx">uconline.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="http://www.fundacionchh.org">www.fundacionchh.org</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="http://www.guayama.inter.edu">www.guayama.inter.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="http://www.monografias.com">www.monografias.com</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="http://www2.slideshare.net">www2.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
64	<a href="http://revistas.ucu.edu.uy">revistas.ucu.edu.uy</a> Fuente de Internet	<1 %
65	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %