



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de ENFERMERÍA

“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE
MEDICINA GENERAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO
DE LIMA, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Enfermería

Autor:

Cinthya Karem Murguía de la Torre

Asesora:

Mg. Lic. Miriam Susan Saturno Mauricio

<https://orcid.org/0000-0003-3618-4000>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MIGUEL VICENTE MOGOLLON ALMIDON
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	JHON EPIFANIO ACUÑA JARA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	MIRIAM SUSAN SATURNO MAURICIO
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

Cinthy Karem Murguia de la Torre

TESISV3

-  TALLER DE TESIS
-  Taller de Tesis
-  Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3101610704

Fecha de entrega

4 dic 2024, 12:41 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 dic 2024, 12:54 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

CINTHYA_KAREM_MURGUIA_-_TESIS_VERSI_N_TURNITIN.docx

Tamaño de archivo

147.8 KB

55 Páginas

11,890 Palabras

66,725 Caracteres




18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos sociodemográficos de los usuarios del servicio de medicina general.....	31
Tabla 2 Distribución de frecuencias del cuidado humanizado de enfermería del paciente del servicio de medicina general.....	32
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina general.....	33
Tabla 4 Tabla cruzada del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de medicina general.....	34
Tabla 5 Correlación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina general.....	35
Tabla 6 Correlación entre el cuidado humanizado de enfermería según la dimensión cualidades de hacer enfermería y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina general.	35
Tabla 7 Correlación entre el cuidado humanizado de enfermería según la dimensión apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina general.....	36
Tabla 8 Correlación entre el cuidado humanizado de enfermería según la dimensión disposición para la atención y la satisfacción del paciente del servicio de medicina general.	36

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Datos demográficos de los pacientes del servicio de medicina general.....	32
Figura 2 Distribución de frecuencias del cuidado humanizado de enfermería del paciente del servicio de medicina general.....	33
Figura 3 Distribución de frecuencias de la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina general.....	34

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado brindado por los profesionales de enfermería en su atención al paciente y la satisfacción de este en el servicio de medicina general de un hospital público de Lima, 2024. **Método:** Estudio aplicado, cuantitativo, no experimental, transeccional y correlacional. Población de 40 usuarios adultos del servicio de medicina general de un centro hospitalario con más de un día de estancia. Se emplearon dos instrumentos, “Cuestionario el cuidado humanizado que brinda la enfermera” y “Cuestionario satisfacción del paciente” y los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta.

Resultados: Se observó que el 85% de los pacientes del servicio de salud general perciben como bueno la atención humanizada de enfermería; también, se observa porcentaje altos de nivel bueno en su dimensión cualidad de hacer enfermería (62,5%), apertura a la comunicación enfermero-paciente (100,0%) y disposición para la atención (75,0%). Respecto a la variable satisfacción, el 85,0% de los pacientes registraron nivel alto de satisfacción; igualmente, se evidenció un alto porcentaje de satisfacción en la dimensión fiabilidad (87,5%), capacidad de respuesta (82,5%) y seguridad (85,0%). **Conclusiones:** Se determinó que existe relación entre los cuidados de enfermeros y la satisfacción del paciente del servicio de medicina general de un hospital público de Lima, 2024 ($Rho=0,994$; $p=0,000$). Asimismo, se determinó relación de las dimensiones cualidades de hacer enfermería ($Rho=0,831$; $p=0,000$), apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente ($Rho=0,871$; $p=0,000$) y disposición para la atención ($Rho=0,961$; $p=0,000$) con la satisfacción del usuario.

PALABRAS CLAVE: Cuidado humanizado, satisfacción, enfermería.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

1. Caicedo L, Mendoza C, Moreiraa J, Ramos G. Cuidado humanizado: Reto para el profesional de enfermería. *Vida y Salud* [Internet]. 2023 [citado el 31 de mayo de 2024];7(14):17–29. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000200017
2. Gunawan J, Aunguroch Y, Watson J, Marzilli C. Nursing administration: Watson’s theory of human caring. *Nurs Sci Q* [Internet]. 2022 [citado el 31 de mayo de 2024];35(2):235–43. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/489cc412a3dc04cb726a853b4b661db11949b9ac>
3. Situación de la enfermería en el mundo 2020: resumen de orientación [Internet]. Paho.org. [citado el 31 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/situacion-enfermeria-mundo-2020-resumen-orientacion>
4. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri S, Alhowaymel F. Patients’ satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open* [Internet]. 2023 [citado el 27 de mayo de 2024];10(5):3253–62. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1577>
5. La situación de la enfermería en la Región de las Américas. Informe final del Foro Regional para el Avance de la Enfermería en América Latina (8 y 9 de septiembre del 2022). 2023 [citado el 31 de mayo de 2024]; Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57220>
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI [Internet]. Gob.pe. [citado el 31 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health/>
7. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023.
8. Guo S, Chang H, He X, Zhang Q, Song B, Liu Y. Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse–patient relationship in Chinese hospitals: a multicentre study. *Frontiers in Public Health*. 2023; 10.
9. Vásquez G, Clavero J, Encalada G, León G, Echevarría K. Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. *Dominio De Las Ciencias*. 2022; 8(3): p. 334-350.

10. Mobolaji O, Adereti S, Odatuyo P, Adejummo P. In-patient satisfaction with nursing care: Outcome measurement in a tertiary health facility in Lagos, Nigeria. *International Journal of Africa Nursing Sciences*. 2020; 13.
11. Huaranga L. Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de recuperación en un hospital nivel III en Cusco, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV.
12. Cabrera W, Oliveira F. Cuidado humanizado y satisfacción en pacientes del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional - UNSA.
13. Guevara M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario con el servicio de hospitalización en una clínica de Cusco, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV.
14. Zapata D, Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*. 2021; 1(2): p. 163-171.
15. Suazo I, Pérez M, Molero M, Martos A, Simón M, Barragán A, et al. Moral Sensitivity, Empathy and Prosocial Behavior: Implications for Humanization of Nursing Care. *nt. J. Environ. Res. Public Health*. 2020; 17(23): p. 8914.
16. Hernández R, Melendez C, Castillo G, González F, Fang M, Castañeda H. Surgical Patients' Perception About Behaviors of Humanized Nursing Care. *Hispanic Health Care International*. 2020; 18(1): p. 27-31.
17. Kheokao J, Krirkgulthorn T, Umereweneza S, Seetangkham S. Communication Factors in Holistic Humanized Nursing Care: Evidenced from Integrative Review. *Journal of MCU Peace Studies*. 2019; 7(3).
18. Meneses M, Suyo J, Fernández V. Humanized Care From the Nurse–Patient Perspective in a Hospital Setting: A Systematic Review of Experiences Disclosed in Spanish and Portuguese Scientific Articles. *Front. Public Health*. 2021; 9.
19. Sinurat T. Relationship between personality trait with caring behavior in clinical nursing student at Faculty of Nursing Universitas Indonesia [Tesis de licenciatura, Universitas Indonesia]. *Univeristas Indonesia Library*.

20. Handayani E, Kuntarti K. Nurses' Caring Behavior Based on Personality in Indonesia: A Pilot Study for Better-Humanized Healthcare Services. *Journal of Public Health Research*. 2022; 11(2).
21. Oliveira R, Moll J. Moral conduct and social behavior. *Handbook of Clinical Neurology*. 2019;; p. 295-315.
22. Orgambidez A, De Almeida H. Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. *Appl. Nurs. Res.* 2017; 36: p. 37-41.
23. Wei H, Watson J. Healthcare interprofessional team members' perspectives on human caring: A directed content analysis study. *International Journal of Nursing Sciences*. 2019; 6(1): p. 17-23.
24. Najeh K, Ghazi O. Jean Watson's Middle Range Theory of Human Caring: A Critique. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Scientific Research (IJAMSR)*. 2020; 3(1): p. 1-14.
25. Hossein M, Vanaki Z, Mohammadi E. Watson's Human Caring Theory-Based Palliative Care: A Discussion Paper. *International Journal of Cancer Management*. 2020; 13(6).
26. Pinheiro C, Araujo M, Rolin K, Oliveira C, Alencar A. eoria das relações interpessoais: reflexões acerca da função terapêutica do enfermeiro em saúde mental. *Enferm Foco*. 2019; 10(3): p. 64-69.
27. Clark G. A History of the Concept of Interpersonal Relations in Nursing Based on the Psychiatric Nursing Textbook Literature. *Issues in Mental Health Nursing*. 2023; 44(1): p. 48-54.
28. Baysan L, Taş G. Effect of Using Peplau's Interpersonal Relation Nursing. *Journal of Psychiatric Nursing*. 2019; 10(3): p. 218-226.
29. Bassani E, Messias L, Schuber A, Ribas M, Garbuio A, da Silva C, et al. Coping in mental health during social isolation: analysis in light of Hildegard Peplau. *Rev. Bras. Enferm.* 2022; 75(2).
30. Catota P, Guarate Y. Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Salud Cienc. Tecnol.* 2023; 3(260): p. 1-8.
31. Castelo W, García S, Viñan J. Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo- Ecuador. *Revista Archivo Médico de Camagüey*. 2020; 24(6).

32. Joven Z, Guáqueta S. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. *Avances en Enfermería*. 2019; 37(1).
33. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2019; 6(2): p. 535-545.
34. Goodrich G, Lazenby J. Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nurs Open*. 2023; 10(3): p. 1258-1269.
35. Sandín G, Elejarde M, Morlote Y. Satisfacción de los pacientes con los servicios de urgencias desde la perspectiva de Hildegard E. Peplau. *Revista Cubana de Enfermería*. 2024; 40.
36. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*. 2020; 4(7): p. 11-22.
37. Fabian A, Podesta L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*. 2022; 22(1).
38. Henderson B. Public Health Care Policies and Their Impact on Patient Satisfaction [Tesis doctoral, Walden University ProQuest]..
39. López M, Jimenez J, Fernandez M, Martín B, García S, Cao M, et al. Impact of Nursing Methodology Training Sessions on Completion of the Virginia Henderson Assessment Record. *Nurs. Rep*. 2020; 10(2): p. 106-114.
40. Khan K. Comparison of two nursing theories: Virginia henderson's "need theory" and "peaceful end of life theory". *I-manager's Journal on Nursing*. 2023; 13(1): p. 1-6.
41. Trivedi A, Mehta A. Maslow's hierarchy of needs-theory of human motivation. *International Journal of Research in all Subjects in Multi Languages*. 2019; 7(6): p. 38-41.
42. Acquah A, Kwabena T, Akushia E, Otoo B. Literature Review on theories motivation. *International Journal of Economic and Business Review*. 2021; 9(5): p. 25-29.
43. Rodriguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Universidad Norbert Wiener.
44. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Pol. Con*. 2022; 7(6): p. 176-198.

45. Piedra I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis - UNMSM.
46. Esteban N. Tipos de Investigación. 2018 [citado el 14 de mayo de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
47. Ñaupas H, Valdivi M, Palacios J, Romero H. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U; 2019.
48. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018 [citado el 14 de mayo de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
49. Casas J, Labrador R, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [Internet]. 2003 [citado el 3 de octubre de 2023];31(8):527–38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
50. Casio E. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019. [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo; 2019 [citado el 24 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38313>
51. Guevara A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica de Chiclayo. Universidad César Vallejo; 2023.
52. Ferro M, Molina L, Rodríguez W. La bioética y sus principios. Acta Odontol Venez [Internet]. 2009 [citado el 27 de mayo de 2024];47(2):481–7. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0001-63652009000200029&script=sci_arttext
53. Acho H. Conocimiento y actitudes sobre el cuidado humanizado en enfermeros del servicio de emergencias – Hospital Militar Central- Lima, 2021. Universidad María Auxiliadora; 2022.
54. Ubillus M. Satisfacción de los pacientes en el cuidado en enfermería en servicios de emergencia del hospital San Juan de Dios, Pisco 2022. Universidad María Auxiliadora; 2023.