

FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA SALUD

Carrera de Enfermería

**“LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y EL
CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDAN LOS
ENFERMEROS EN EL ÁREA DE GINECOLOGÍA EN
UNA CLÍNICA PRIVADA- LIMA -2022”**

Tesis para optar al título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

Autora:

Franci Fiorela Zuñiga Muñoz

Asesor:

Mg. Mercado Rojas Kathia Yreli
[https://orcid.org/0000 0002 6786 8424](https://orcid.org/0000-0002-6786-8424)

Lima – Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	PATRICIA PISCOYA ANGELES	16735258
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	CARMEN LIDIA MONSERRATE HERNANDEZ	21876975
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	ALBERTO GUEVARA TIRADO	43993447
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INFORME DE SIMILITUD

LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y EL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDAN LOS ENFERMEROS EN EL ÁREA DE GINECOLOGÍA EN UNA CLÍNICA PRIVADA- LIMA -2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	revista.saludcyt.ar Fuente de Internet	1%

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS	59
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1. Rango de edad de las Participantes	37
Tabla 2. Grado de Instrucción	38
Tabla 3. Estado Civil de las participantes.....	39
Tabla 4. Cuidado Humanizado	40
Tabla 5. Empatía.....	41
Tabla 6. Priorizar el Ser Cuidado	42
Tabla 7. Sentimiento del Paciente	43
Tabla 8. Satisfacción.....	44
Tabla 9. Trato Humanizado	45
Tabla 10. Capacidad Resolutiva	46
Tabla 11. Seguridad del paciente.....	47
Tabla 12. Prueba de normalidad	48
Tabla 13. Escala de correlación de Pearson	49
Tabla 14. Correlación de la hipótesis general.....	49
Tabla 15. Correlación de la hipótesis específica 1	50
Tabla 16. Correlación de la hipótesis específica 2	51
Tabla 17. Correlación de la hipótesis específica 3	52

Índice de figuras

Figure 1. Edad de las pacientes hospitalizadas en el área de ginecología que acuden a la Clínica privada.....	37
Figure 2. Grado de Instrucción	38
Figura 3. Estado Civil de las participantes	39
Figura 4. Cuidado Humanizado.....	40
Figure 5. Empatía	41
Figura 6. Priorizar el Ser Cuidado	42
Figura 7. Sentimiento del paciente	43
Figura 8. Satisfacción	44
Figura 9. Trato humanizado.....	45
Figura 10. Capacidad Resolutiva.....	46
Figura 11. Seguridad del paciente	47

RESUMEN

OBJETIVO: El objetivo principal consistió en analizar la conexión existente entre la satisfacción experimentada por los pacientes y la calidad del cuidado humanizado proporcionado por los enfermeros en el departamento de Ginecología de una clínica privada en Lima durante el año 2022.

METODOLOGÍA: Se empleó un método de investigación cuantitativa de carácter aplicado, con un diseño no experimental de alcance correlacional. Se optó por utilizar la encuesta como la técnica principal, y se utilizó un cuestionario como el instrumento de recolección de datos. Se administraron encuestas y cuestionarios con escalas Likert, y se obtuvieron valores de Alfa de Cronbach de 0.559 para medir la satisfacción del paciente y de 0.634 para evaluar el cuidado humanizado.

RESULTADOS: Se observó una asociación entre las variables, demostrada por un coeficiente de correlación Pearson de 0.264 con un valor de significancia de 0.005, que resultó ser menor que el nivel de significancia ($0.005 < 0.05$). Esto condujo a la aceptación de la hipótesis alternativa.

CONCLUSIONES: Se identificó una correlación positiva de magnitud baja; esto significa que se encontró una conexión entre la satisfacción de los pacientes y la calidad del cuidado humanizado proporcionado por los enfermeros en el departamento de Ginecología de una clínica privada en Lima en el año 2022.

PALABRAS CLAVES: Cuidado de enfermería, Satisfacción del paciente.

ABSTRACT

OBJECTIVE: The main objective was to analyze the connection between the satisfaction experienced by patients and the quality of humanized care provided by nurses in the Gynecology department of a private clinic in Lima during the year 2022.

METHODOLOGY: An applied quantitative research method was used, with a non-experimental design of correlational scope. It was decided to use the survey as the main technique, and a questionnaire was used as the data collection instrument. Surveys and questionnaires with Likert scales were administered, and Cronbach's Alpha values of 0.559 were obtained to measure patient satisfaction and 0.634 to evaluate humanized care.

RESULTS: An association was observed between the variables, demonstrated by a Pearson evaluation coefficient of 0.264 with a significance value of 0.005, which turned out to be lower than the significance level ($0.005 < 0.05$). This led to the acceptance of the alternative.

CONCLUSIONS: A positive evaluation of low magnitude was identified; This means that a connection was found between patient satisfaction and the quality of humanized care provided by nurses in the Gynecology department of a private clinic in Lima in 2022.

KEY WORDS: Nursing care, Satisfaction

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

1. Ciotti, M., Ciccozzi, M., Terrinoni, A., Jiang, W., Wang, C., Bernardini, S. The COVID-19 pandemic. *Critical reviews in clinical laboratory sciences*. [En línea]. 2020, [citado: 2023 marzo 5]; 57(6), p. 365-388. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10408363.2020.1783198>
2. Organización Mundial de Salud [OMS]. La OMS insta a los países a construir un mundo más justo y saludable tras la pandemia de COVID-19. [En línea]; 2021. [Citado 2023 enero 10]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/06-04-2021-who-urges-countries-to-build-a-fairer-healthier-world-post-covid-19>.
3. Terrazas L, Oviedo A, Licona J, Hernandez D. Educación de enfermería en el cuidado humanizado. *Esc Anna Nery*. [En línea]. 2018, [citado: 2023 mayo 5]; p. 1-5. Disponible en: doi:10.1590/2177-9465-EAN-2017-0275
4. Bravo D, Delgado D, Álava E, Álava W. Humanización del cuidado en las intervenciones de enfermería a pacientes COVID-19 en el servicio de emergencia Hospital Básico San Andrés. *Higía de la Salud*. [En línea] 2021, [citado: 2020 junio 12]; p. 1-13. Disponible en: <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/higia>
5. Fernández-Silva C, Mansilla-Cordeiro E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. [En línea] 2022, [citado: 2023 mayo 5]; Disponible en: doi:<https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
6. Santos S, Lascano C. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. *VIVE. Revista de Investigación en Salud*. [En línea] 2023, [citado: 2022

- mayo 8]; Disponible en: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/270/720>
7. Zapata -Ramos D, Vizcacho - Jimenez E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. Investigación e Innovación. [En línea] 2021, [citado: 2023 mayo 5]; p. 163-171. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234/1411>
 8. Blanco-Nistal M, Tortajada-Soler M, Rodriguez-Puente Z, Puente-Martínez M, Méndez-Martínez C, Fernández-Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. Enfermería Global. [En línea] 2021, [citado: 2022 abril 6]; p. 26-60. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000400026
 9. Anunciacao I, Alquinta S, Castro C, Ortiz B, Ríos C, Rondanelli M. Percepción usuaria de pacientes Hospitalizados respecto del cuidado Humanizado de Enfermería. [En línea] 2021, [citado: 2022 abril 5]; Disponible en: <https://repositorio.uvm.cl/bitstream/handle/20.500.12536/1267/Cuidado%20Humanizado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 10. Melita-Rodríguez A, Jara-Concha P, Moreno-Monsiváis M. Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados. [En línea] 2021, [citado: 2023 mayo 7]; p. 89-105. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
 11. Ríos J, Idrogo M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto. Periodo julio – diciembre 2020.[Tesis para optar el Título Profesional de

- Licenciado en Enfermería]. Tarapoto - Perú: Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto; 2021. Disponible en: <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3926/1/ENFERMER%c3%8dA%20-%20Jhandy%20Carolina%20R%c3%ados%20Pinedo%20%26%20Mishel%20Estrella%20Idrogo%20Ortiz.pdf>.
12. Cabrera W, Olivera F. Cuidado humanizado y satisfacción en pacientes del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa 2021. [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermeras]. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bdb4f89d-4419-43c0-83ba-995c395a6109/content>
13. Cornejo L. Percepción del paciente sobre cuidado humanizado a la luz de Watson. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6536/Cornejo%20S%c3%a1nchez%20Leslie%20Luc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
14. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Scielo. [En línea]. 2020, [citado: 2023 mayo 6]; p. 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397
15. Figuereo - Benítez J, Manzinas- Chávez R. Las redes de la comunicación. Estudios multidisciplinares actuales: Dykinson SL; 2021. [Citado: 2023 mayo 5]. Disponible en: https://books.google.com.br/books?id=doVjEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbgs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

16. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural Peruana. *Revista Científica de Enfermería*. [En línea]. 2020, [citado: 2023 junio 5]; 9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
17. Dois A, Bravo P, Martinez A. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Scielo*. [En línea]. 2023, [citado: 2023 mayo 5]; p. 250-254. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962022000400003
18. Cajamarca K, Salazar E, Salazar C, Guaman L, Chacha M. Trato humanizado en pacientes quirúrgicos como estrategia para disminuir la ansiedad. *LATAM*. [En línea]. 2023, [citado: 2023 junio 5]; p. 2261–2272. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/414>
19. Enríquez L, Gallegos L, Reza C, Villa A. Trato digno hospitalario. Análisis de la situación actual en un hospital de segundo nivel. *Salud Quintana Roo*. [En línea]. 2020, [citado: 2023 mayo 5]; Disponible en: <https://salud.qroo.gob.mx/revista/index.php/component/content/article?id=131>
20. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas [INEN]. Resolución jefatural N°368-2021-J/INEN. [En línea], 2021. Disponible de: <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2021/12/RJ-368-2021-J-INEN.pdf>.
21. Ministerio de Salud [MINSA]. Resolución Ministerial N°107202. [En línea].; 2021. Disponible de: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/NORMA-TECNICA-DE-SALUD-172.pdf>.

22. Organización Mundial de la Salud [OMS]. Seguridad del paciente. [En línea].; s.f. Disponible de: https://www.who.int/es/health-topics/patient-safety#tab=tab_1.
23. Ministerio de Salud [MINSA]. Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente. [En línea].; s.f. Disponible de: <https://www.argentina.gob.ar/salud/calidadatencionmedica/seguridadpaciente>.
24. Delgado M, Navarro B, Delgado JC, Navarro R. Mejora de la seguridad del paciente. Revista Sanitaria de Investigación. [En línea]. 2022, [citado: 2023 mayo 15]; Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/mejora-de-la-seguridad-del-paciente/>
25. Salazar O. Cuidado Humanizado: Un Desafío para la Enfermería. Int Arch Nurs Health Care. [En línea]. 2018, [citado: 2023 junio 5]; Disponible en: <https://www.clinmedjournals.org/articles/ianhc/international-archives-of-nursing-and-health-care-ianhc-4-092.php?jid=ianhc>
26. Mercedes DR, Alcántara L, Aguilar D, Puertas C, Cano M. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. Enferm. glob. [En línea]. 2020, [citado: 2023 abril 5]; p. 640-672. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412020000200020
27. Sousa L, Hokama P, Hokama N. A empatia como instrumento para a humanização na saúde: concepções para a prática profissional. *REVASF*. [En línea]. 2020, [citado: 2023 mayo 5]; Disponible en: <https://periodicos.univasf.edu.br/index.php/revasf/article/download/1064/796>
28. Amorín M, Daiana F, Silveira L, Dornelles S, Silveira K. La empatía en el proceso de atención de enfermería bajo el enfoque de la teoría del reconocimiento: una síntesis

- reflexiva. Revista Cuidarte. [En línea]. 2019, [citado: 2023 abril 5]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/3595/359562712002/html/#B13>
29. Mendez R, Masache J. Cuidado humanizado de Enfermería en pacientes ingresados en el área de Medicina Interna del hospital Manuel Ignacio Monteros IESS de la ciudad de Loja durante Diciembre 2019 a Febrero 2020. Revista Ocronos. [En línea]. 2020, [citado: 2023 abril 5]; Disponible en: <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-area-medicina-interna/#Priorizar-el-sujeto-de-cuidado-la-persona>
30. Monje P, Miranda P, Oyarzúna J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc. enferm. [En línea]. 2018, [citado: 2023 junio 5]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205
31. Osornio A, Medina B, Gómez M. La expresión de sentimientos como promotor de bienestar subjetivo en una paciente de cáncer. RICS- Revista Iberoamericana de Ciencias de la Salud. [En línea]. 2021, [citado: 2023 abril 5]. Disponible de: <https://doi.org/10.23913/rics.v10i20.105>
32. Rengifo Y. Las emociones en enfermería: una mirada desde el cuidado humano.. Revista arbitrada del cieq - centro de investigación y estudios gerenciales. [En línea]. 2021, [citado: 2023 abril 25]; p. 146-161. Disponible de: <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2021/11/Ed.52146-161-Rengifo-Yuli.pdf>
33. Nicolalde D, Caicho O, Ramírez E. Patient perception of humanized care in the intensive care unit. Systematic review. Salud Cienc. Tecnol. [En línea]. 2022, [citado:

- 2023 mayo 5]; Disponible de: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/198/540>
34. Buera M, Barrios N, Atarés A, Piqueras M, Miñes T. Madeleine leininger. RSI- Revista Sanitaria de Investigación. [En línea]. 2021, [citado: 2023 abril 25]; Disponible de: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/madeleine-leininger-articulo-monografico/>
35. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Hugo R. Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis Bogotá: Ediciones de la U; 2018.
36. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Ciudad de México: Mc Graw Hill Education; 2018.
37. Moisés B, Ango J, Palomino V, Feria E. Diseño del proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos; 2019.
38. Carrasco S. Metodología de la investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación Lima: San Marcos; 2019.