

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO  
DE SALUD HUANCABAMBA; DE LA PROVINCIA DE  
ANDAHUAYLAS - 2023.”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIA Y  
DESASTRES**

**AUTORAS:**

**MARIBEL LAGO SERNA  
JULIA QUISPE PALOMINO  
GERTRUDIS LISSET ROMO LIZANA**

**ASESORA: DRA. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO**










**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA**

**Callao, 2023  
PERÚ**

## Document Information

|                   |  |
|-------------------|--|
| Analyzed document | LAGO,QUISPE,ROMO..docx (D172124777)        |
| Submitted         | 7/16/2023 5:32:00 AM                       |
| Submitted by      |  |
| Submitter email   | beniam_82@hotmail.com                      |
| Similarity        | 15%  |
| Analysis address  | fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com |

## Sources included in the report

|           |  |   |
|-----------|--|---|
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / TESIS DE ESPECIALIDAD 2020 FIORELA ESPINOZA PAREDES Y ELIANA CRUZ CASTAÑEDA.docx</b><br>Document TESIS DE ESPECIALIDAD 2020 FIORELA ESPINOZA PAREDES Y ELIANA CRUZ CASTAÑEDA.docx (D78622351)<br>Submitted by: espinoza.paredes.fiorela@gmail.com<br>Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com |  5   |
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / INFORME DE TESIS ESP. EMERGENCIA 2022 RUT MENDOZA.docx</b><br>Document INFORME DE TESIS ESP. EMERGENCIA 2022 RUT MENDOZA.docx (D144639580)<br>Submitted by: remendozal@unac.edu.pe<br>Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com  |  13  |
| <b>W</b>  | URL: <a href="https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3926">https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3926</a><br>Fetched: 4/12/2022 5:04:58 PM  |  2   |
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / CHIPANA.MAUCAYLLE.SOLAR TESIS CALDAD DE ATENCION.docx</b><br>Document CHIPANA.MAUCAYLLE.SOLAR TESIS CALDAD DE ATENCION.docx (D151164629)<br>Submitted by: yenny_11_1995@hotmail.com<br>Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com   |  2 |
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.docx</b><br>Document UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.docx (D148058657)<br>Submitted by: nilda3300@gmail.com<br>Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com   |  3 |
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / REVISION URKUND.docx</b><br>Document REVISION URKUND.docx (D163260034)<br>Submitted by: frankqp28@gmail.com<br>Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com   |  2 |
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / TESIS CONCLUIDO LIC. ATAUJE AVILA AGUSTINA SUSANA.docx</b><br>Document TESIS CONCLUIDO LIC. ATAUJE AVILA AGUSTINA SUSANA.docx (D154031236)<br>Submitted by: su.atauje@gmail.com<br>Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com   |  4 |
| <b>W</b>  | URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez_MAM.pdf?sequence=1">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez_MAM.pdf?sequence=1</a><br>Fetched: 4/11/2022 11:24:58 PM   |  2 |
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / INFORME_FINAL PARA URKUND.docx</b><br>Document INFORME_FINAL PARA URKUND.docx (D169035503)<br>Submitted by: JEMAGUESA.2015@hotmail.com  |  2 |

## INFORMACIÓN BÁSICA

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| FACULTAD                | : | CIENCIAS DE LA SALUD  |
| UNIDAD DE INVESTIGACIÓN | : | CIENCIAS DE LA SALUD  |
| TÍTULO                  | : | “CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD HUANCABAMBA; DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS 2023” |
| AUTORA 1                | : | MARIBEL LAGO SERNA<br>0009-0002-9329-7714 / <a href="tel:42040741">42040741</a>   |
| AUTORA 2                | : | JULIA QUISPE PALOMINO<br>0009-0004-3766-3120/ <a href="tel:45121979">45121979</a>   |
| AUTORA 3                | : | LISSE GERTRUDIS LISSET ROMO LIZANA<br>0009-0004-5250-6107 / <a href="tel:44352623">44352623</a>   |
| ASESORA                 | : | DRA. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO<br>000-0003-2749-1041/25436457   |
| LUGAR DE EJECUCIÓN      | : | CENTRO DE SALUD HUANCABAMBA   |
| UNIDAD DE ANÁLISIS      | : | PACIENTES DE EMERGENCIA   |
| TIPO                    | : | RELACIONAL - PROSPECTIVO  |
| ENFOQUE                 | : | CUANTITATIVO  |
| DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | : | NO EXPERIMENTAL   |
| TEMA OCDE               | : | CIENCIAS DE LA SALUD  |

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ     | PRESIDENTA |
| MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN | SECRETARIA |
| MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE         | MIEMBRO    |

**ASESORA:** DRA. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO

Nº de Libro: 05

Nº de Folio: 260

Nº de Acta 236

## **DEDICATORIA.**

La presente investigación va dedicada para mis seres queridos que día a día sea mejor en primer lugar a Dios y a mis padres Placida y Eulogio que me permitió cumplir otra meta más en mi vida de formación profesional.

**Julia**

La presente tesis está dedicado a mi padre Epifanio, mi madre Maximina, mi esposo cesar, mis hijas Maryceell y Kalessi, que son motivo de inspiración para poder lograr este anhelo profesional.

**Maribel**

La presente investigación va dedicada con inmenso amor para mi madre Getrudes que está en el cielo, lo cual es motivo de inspiración y motivación de poder seguir superando a nivel personal y profesional.

**Lisset**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro creador que nos brinda la felicidad celestial.

A nuestras familias que nos apoyan en cada paso que damos en  
nuestra formación profesional.

A nuestros maestros y el asesor de investigación que nos brindó las  
herramientas para poder culminar nuestros estudios.

A la universidad Nacional del Callao  
por facilitarnos y darnos los instrumentos para poder cumplir  
nuestros objetivos.

|   |    |
|---|----|
| ABSTRACT                                      | 3  |
| INTRODUCCIÓN                                  | 4  |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                 | 6  |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática.  | 6  |
| 1.2 Formulación del problema de investigación | 8  |
| 1.2.1 Pregunta general.                       | 8  |
| 1.2.2 Preguntas específicas.                  | 8  |
| 1.3 Objetivos de la investigación             | 8  |
| 1.3.1 Objetivo general.                       | 8  |
| 1.3.2 Objetivos específicos.                  | 8  |
| 1.4 Justificación                             | 9  |
| 1.5 Delimitantes de la investigación          | 9  |
| 1.5.1 Delimitante teórica.                    | 9  |
| 1.5.2 Delimitante temporal.                   | 10 |
| II. MARCO TEÓRICO                             | 11 |
| 2.1 Antecedentes.                             | 11 |
| 2.1.2 Antecedentes Internacionales.           | 11 |
| 2.1.3 Antecedentes Nacionales.                | 12 |
| 2.1 Base Teórica.                             | 14 |
| 2.2.1. Teorías de enfermería.                 | 14 |
| 2.2 Base Conceptual.                          | 15 |
| 2.3 Definición de términos básicos.           | 21 |
| III. HIPÓTESIS Y VARIABLES                    | 22 |
| 3.1 Hipótesis                                 | 22 |
| 3.1.1 Hipótesis General.                      | 22 |
| 3.1.2 Hipótesis Específicas.                  | 22 |
| 3.2 Definición conceptual de variables.       | 22 |
| 3.3 Operacionalización de variables           | 23 |
| IV. DISEÑO METODOLÓGICO                       | 25 |
| 4.1 Tipo y diseño de la de Investigación      | 25 |
| 4.1.1 Tipo de la Investigación.               | 25 |
| 4.1.2 Diseño de la Investigación.             | 25 |
| 4.2 Método de investigación.                  | 25 |
| 4.3 Población y muestra.                      | 26 |
| 4.3.1 Población.                              | 26 |
| 4.3.2 Muestra.                                | 26 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.3.3 | Criterios de Inclusión.  | 26 |
| 4.3.4 | Criterios de Exclusión.  | 26 |
| 4.4   | Lugar del estudio y periodo desarrollado.                        | 26 |
| 4.5   | Técnicas e Instrumentos para recolección de la información.      | 27 |
| 4.6   | Análisis y procesamiento de datos.                               | 27 |
| 4.7   | Aspectos éticos de la investigación.                             | 27 |
| V.    | RESULTADOS.  | 28 |
| 5.1   | Resultados Descriptivos  | 28 |
| 5.2   | Resultados inferenciales   | 31 |
| 5.3   | Otro tipo de resultados estadísticos                             | 33 |
| VI.   | DISCUSIÓN DE RESULTADOS  | 34 |
| 6.1.  | Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados. | 34 |
| VII.  | CONCLUSIONES.  | 38 |
| VIII. | RECOMENDACIONES  | 39 |
| VIII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS                                       | 40 |
|       | ANEXOS   | 45 |

## ÍNDICE DE TABLAS



|                    |    |
|--------------------|----|
| <b>Tabla 5.1 1</b> | 28 |
| <b>Tabla 5.1 2</b> | 29 |
| <b>Tabla 5.1 3</b> | 29 |
| <b>Tabla 5.1 4</b> | 30 |
| <b>Tabla 5.1 5</b> | 30 |
| <b>Tabla 5.2 1</b> | 31 |
| <b>Tabla 5.2 2</b> | 32 |
| <b>Tabla 5.2 3</b> | 33 |
| <b>Tabla 5.3 1</b> | 33 |

## RESUMEN

En el presente estudio tiene gran relevancia porque nos da a conocer la relación entre el cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de salud Huancabamba en el servicio de emergencia, esta investigación aporta datos relevantes para mejorar la atención en el servicio de emergencia, tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023, uso una **metodología** de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, observacional, de corte transversal, teniendo como población total de 125 y una muestra de 95 personas, la técnica que se utilizó fue la encuesta, **resultados** el 66.3 % de participantes fueron de sexo femenino y el 33.7 % masculino, la edad más frecuente fue entre 25 a 30 años 52.6 %, 31 a 35 años con un 29.5 %, grado de instrucción el 62.1 % nivel secundario, 15.8 % nivel primario, el personal de enfermería influye en la satisfacción el 75.8 % y el 21.1 % no influye, el 10.5 % tuvieron nivel bajo, 67.4 % nivel mediano, nivel alto 22.1 % de cuidado humanizado, el 10.5 % nivel bajo, 67.4 % nivel mediano y nivel alto con 22.1 % satisfacción de usuarios, el 12.6 % nivel bajo, 65.3 % nivel mediano, nivel alto 22.1 % de relación enfermera paciente, el 22.1 % nivel bajo, 56.8 % nivel mediano, nivel alto 21.1 % en cuanto a los aspectos éticos del personal de enfermería, teniendo como correlación de spearman positiva, significativa y moderada de 0.771 entre la variable cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba; de la provincia de Andahuaylas – 2023, nivel de correlación entre la dimensión relación enfermera paciente y nivel de satisfacción es de 0.747, lo cual es una correlación positiva, significativa y moderada, teniendo como valor de significancia de 0.00 menor a 0.05 y el nivel de correlación entre la dimensión aspectos éticos y nivel de satisfacción es de 0.774, lo cual es una correlación positiva, significativa y moderada, teniendo como valor de significancia de 0.00 menor a 0.05.

Teniendo como **conclusión** que existe relación cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba; de la provincia de Andahuaylas – 2023.

**Palabras clave:** cuidado, humanizado, paciente, enfermería, satisfacción.

## ABSTRACT

In the present study it has great relevance because it gives us to know the relationship between humanized care and the level of satisfaction of patients of the Huancabamba health center in the emergency service, this research provides relevant data to improve care in the emergency service, had as a **general objective:** To determine the relationship between the humanized care of the nursing staff and the level of patient satisfaction in the emergency service of the Huancabamba health center 2023, using a non-experimental design methodology, correlational descriptive level, quantitative, observational, cross-sectional approach, having a total population of 125 and a sample of 95 people, The technique used was the survey, **results** 66.3 % of participants were female and 33.7 % male, the most frequent age was between 25 to 30 years 52.6 %, 31 to 35 years with 29.5 %, level of education 62.1 % secondary level, 15.8 % primary level, nursing staff influences satisfaction 75.8 % and 21.1 % does not influence, 10.5 % had low level, 67.4 % medium level, high level 22.1 % humanized care, 10.5 % low level, 67.4 % medium level and high level with 22.1 % user satisfaction, 12.6 % low level, 65.3 % medium level, high level 22.1 % nurse patient relationship, 22.1 % low level, 56.8 % medium level, high level 21.1 % regarding the ethical aspects of nursing staff, having as a positive, significant and moderate spearman correlation of 0.771 between the humanized care

variable and the level of patient satisfaction in the emergency service of the Huancabamba health center; of the province of Andahuaylas – 2023, level of correlation between the dimension nurse patient relationship and level of satisfaction is 0.747, which is a positive, significant and moderate correlation, having as a significance value of 0.00 less than 0.05 and the level of correlation between the dimension ethical aspects and satisfaction level is 0.774, which is a positive, significant and moderate correlation, having a significance value of 0.00 less than 0.05, Having as a **conclusion** that there is a humanized care relationship and level of patient satisfaction in the emergency service of the Huancabamba health center; of the province of Andahuaylas – 2023.

**Keywords:** care, humanized, patient, nursing, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud del mundo buscan que las condiciones de salud de la población es brindar atención humanizada con igualdad, buscando satisfacer las necesidades de los pacientes, de esta manera las condiciones de los trabajadores del sector salud sean adecuadas y muy satisfactorias, sobre todo en los servicios de emergencia de los diferentes centros hospitalarios donde existe una alta demanda de pacientes que acuden a recibir una atención que les pueda cubrir su necesidad de salud.

Los actores partícipes del sector salud que son los funcionarios, trabajadores y los protagonistas son los pacientes que buscan que el sistema de salud brinde una atención humanizada, es allí el servicio de emergencia de los centros hospitalarios donde el profesional de enfermería brinda un cuidado basado en cuidado humanizado y el paciente se sienta satisfecho, pero en la realidad muchos profesionales no practican estos actos de cuidado humanizado invocándolos a la reflexión a los profesionales para mejorar este ámbito.

Los servicios de salud atienden por lo general las 24 horas del día, específicamente el servicio de emergencia donde tiene una abundante afluencia de pacientes a cualquier hora del día, es allí donde recibe la atención del equipo de salud multidisciplinario, donde se le brinda cuidados y el paciente

posteriormente se lleva la percepción por el servicio brindado, pues este servicio es indispensable en toda la población para poder contrarrestar los problemas de salud que ponen en riesgo la vida de los pobladores de una terminada región.

El cuidado es una práctica que los profesionales de enfermería tienen como fin de poder brindar asistencia a los pacientes que necesitan atención en el servicio de emergencia, de esta manera se aplica las funciones de brindar la atención inmediata de pacientes en situaciones cuando su vida está en riesgo y peligro de muerte, constituyéndose en una actividad de poder brindar seguridad, confianza hacia el paciente y este tenga garantizado que su estado de salud pueda ser recuperado, pues el cuidado es muy esencial en la profesión de enfermería ya que son actividades de poder preservar, cuidar, mejorar la integridad de los pacientes, que acuden al único centro de salud de Huancabamba que brinda atención de pacientes las 24 horas del día en el servicio de emergencia como son accidentes de tránsito, politraumatizados, quemaduras, emergencias quirúrgicas, pediátricas, envenenados y otras de alta complejidad que deben ser atendidos en el servicio de emergencia donde no existe personal a dedicación exclusiva, ni personal con experiencia, ni capacitado y ausencia de especialistas en dicha área, generando mucha insatisfacción de los usuarios y a la misma vez al brindar esta atención se está obviando la parte humana de los pacientes dejándolo a un lado, lo cual el usuario no pueda encontrar confort, ni satisfacción al recibir la atención.

La satisfacción del paciente sobre los cuidados que recibe por parte del personal de enfermería en el servicio de emergencia, se ve reflejado en los estándares de calidad y de satisfacción que los pacientes perciben de la atención recibida, pues esta satisfacción se va reflejar cuando los pacientes se sientan seguros, llenos de confianza de que cada vez que acudan al establecimiento de salud recibirán atención de calidad.

La finalidad de esta presente investigación es conocer el nivel de satisfacción del cuidado humanizado brindado en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023, de esta manera se va conocer la relación que

existe entre el cuidado humanizado y la satisfacción de paciente en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba.

Esta investigación consta de 6 capítulos, en el primer capítulo se va describir y plantear el problema de investigación, también se plantea los problemas generales y específicos, objetivos generales y específico, los delimitantes de la investigación, en el capítulo II se realiza el marco teórico, los antecedentes de la investigación tanto internacionales y nacionales, en el capítulo III se plantea la hipótesis general y específica ,así como la operacionalización de las variables de estudio, en el capítulo IV se plantea el diseño de la metodología, así como método, población y muestreo, en el capítulo V se plasmara los resultados de la investigación tanto descriptivos e inferenciales, en el capítulo VI se trata de la discusión, contrastación de resultados de las hipótesis planteadas, en la parte final se va poner las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática.**

Los profesionales de enfermería juegan un rol muy fundamental en la salud de la población, sobre todo en la solución de problemas de salud pública en general, es allí donde la enfermería requiere de preparación teórica, epistemológica para afrontar nuevos desafíos de la revolución científica como profesional parte del equipo multidisciplinario, de forma más relevante en el servicio de emergencia de los diferentes centros de salud, es así que en todo el mundo y diferentes sistemas de salud su presencia es muy fundamental para poder satisfacer y coberturar la atención en este servicio tan crítico que representa un problema de salud mundial que no ha podido ser solucionando por los diferentes sistemas de salud (1)

De otra parte, la interacción de la enfermera con los pacientes, se percibe el cuidado que brinda el profesional, sin embargo, han tenido ciertas dificultades en la aplicación de nuevos conocimientos y teoría por falta de personal de enfermería con experiencia, capacitado y ausencia de especialistas en los diferentes centros hospitalarios, de esta manera descuidando la sensibilidad humana, haciendo que solo realicen actividades propias de su profesión sin



apreciar si dichas actitudes satisfacen o no al usuario externo que acude a los servicios de emergencia de los centros hospitalarios,

En el Perú las personas que acudieron por un servicio de emergencia según Essalud fue de 10 686 786, lo cual corresponde a la tercera parte de la población del Perú, sin embargo estos datos no son exactos en pacientes que acuden a centros de los diversos sistemas de salud, pero según datos estos servicios no llegan a coberturar las atenciones por falta de distintos factores como son infraestructura, personal calificado y otros, lo cual genera un malestar en la población, por ende generando mucha mortalidad y secuelas a causa de que no puede coberturar este servicio, se tiene conocimiento los altos índices de mortalidad y complicaciones por no poder brindar una atención inmediata, oportuna y de calidad a los pacientes por los factores antes mencionados, lo cual es un problema de salud pública (2).

De otro lado, el ministerio de salud durante el 2021 realiza la cobertura en el servicio de emergencia en la zona urbana en un 84 %, de ello en la costa fue de 85 %, la selva de igual porcentaje y en la sierra 82 %, en la región Apurímac el 17.2 %, si vemos estos datos estadísticos el servicio es uno de las áreas donde acuden la mayor cantidad de pacientes buscando atención para poder salvar su vida, pero la cobertura de este servicio a veces es deficiente por la falta de equipos, infraestructura y personal de salud como enfermeras que puedan satisfacer y brindar un atención adecuada a los usuarios, es allí donde este servicio constituye un problema de salud, donde no se llega a coberturar la atención por múltiples factores (3).

En cuanto a la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de emergencia de los centros hospitalarios, muestran resultados nada agradables donde califican la atención casi satisfactoria de 48 %, donde resaltan la falta de empatía del personal de salud que los atiende, como vemos la satisfacción de pacientes sobre el personal no es nada satisfactorio generando una realidad problemática (4).

El centro de salud Huancabamba ubicado en el distrito de José María Arguedas es un establecimiento para atender las emergencias de toda índole durante las

24 horas, ya que constituye el único centro referencial donde los pacientes acuden de las diferentes comunidades., debido a accidentes de tránsito, politraumatizados, quemaduras, emergencias quirúrgicas, pediátricas y otras que necesitan ser atendidas por el personal de enfermería que a veces no se encuentran capacitados, ni son especialistas en el área, ya que todo el personal de enfermería tiene programados turnos rotativos en los consultorios externos, triaje, emergencias. A sí mismo, durante mi labor asistencial en el servicio de emergencia, en la sala de observación donde se encuentran los pacientes, refieren quejas,refiriendo: Pido que me atiendan porque siento dolor y vienen después de mucho rato y con un trato nada agradable ocasionando incomodidad en los pacientes.

Esta presente investigación nace en la necesidad de poder realizar un análisis del personal de enfermería en el cuidado humanizado en los servicios de emergencia del centro de salud Huancabamba y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes periodo 2023.

## **1.2 Formulación del problema de investigación**

### **1.2.1 Pregunta general.**

- ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023?

### **1.2.2 Preguntas específicas.**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023?
- ¿Cuál es la relación entre los aspectos éticos del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general.**

- Determinar la relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023

### 1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar la relación entre la dimensión relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023
- Determinar la relación entre los aspectos éticos del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023

### 1.4 Justificación

Esta presente investigación tiene una **Justificación metodológica**: Se realizó siguiendo el método científico ya que esta investigación tiene una relevancia para poder ser realizada, ya que cuenta con fundamentos concatenados que contiene el rigor científico para poder realizarse, donde se justifica en lo teórico, social, metodológico y que aporta a la sociedad (5)

**Justificación teórica**: Porque sirve de fuente bibliográfica para futuras investigaciones, ya que la fuente teórica de esta investigación se basa en aporte de medios bibliográficos de fuentes confiables, lo cual va generar un aporte de nuevo conocimiento y teórico esto relacionado con el cuidado humanizado que reciben los pacientes, esto se verá reflejado en la percepción de ellos en la satisfacción, de esta manera se va obtener información relevante para poder realizar mejoras en cuanto a la realidad problemática planteada.

Esta presente investigación tiene una muy marcada relevancia práctica que busca lograr mejorar y optimizar el cuidado humanizado de los pacientes que acuden al servicio de emergencia, reduciendo los niveles de insatisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento buscando atención para satisfacer su necesidad de salud, esto se va lograr mediante la obtención de la información, para posterior realizar el análisis respectivo, llegando a las posibles soluciones.

**Justificación social:** Permitirá brindar herramientas al personal de salud del centro de salud Huancabamba que mejorará los cuidados y atención brindando por parte del personal de enfermería a aquellos pacientes que acuden al servicio de emergencia mostrando la calidez, calidad.

## **1.5 Delimitantes de la investigación**

### **1.5.1 Delimitante teórica.**

Para el desarrollo de la investigación se consideró el aporte de la teoría de Jean Watson basado en la Cuidado Humano Transpersonal, así mismo se tiene limitación ya que no se encuentra bibliografía actualizada, tampoco investigaciones actuales que permitan una discusión adecuada de resultados.

### **1.5.2 Delimitante temporal.**

Esta presente tesis se realizó con los pacientes que acuden al servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba, se utilizó la aplicación del cuestionario en forma personal.

### **1.5.3 Delimitante espacial.**

En la presente investigación se identificó la realidad problemática en el servicio de emergencias del centro de salud Huancabamba, en dicho servicio se aplicará nuestro instrumento de investigación, esta área de atención es uno de los pilares para realizar la atención inmediata de las personas que acuden buscando atención.

## II. MARCO TEÓRICO

### II.1 Antecedentes.

#### II.1.2 Antecedentes Internacionales.

**Ramírez et al (Ecuador, 2021)**, realizaron un estudio de título Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería, cuyo **propósito** fue la determinar la relación entre el cuidado de enfermería y satisfacción, se usó una **metodología** descriptiva correlacional, con una población de 217 usuarios, se utilizó el cuestionario, **resultados** el 75 % menciona que tienen una percepción lata en cuanto a la satisfacción, tuvo como **conclusión** los usuarios se sienten satisfechos por los cuidados del personal de enfermería (6)

**Ruiz et al (México ,2020)** en su estudio cuyo título Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, tuvo como **propósito** identificar la percepción del cuidado de enfermería de usuarios de una institución pública, **metodología** transversal, descriptiva, con **resultados** que el 68 % se encuentra satisfecho con la atención recibida por parte del personal de enfermería, teniendo como

**conclusión** que el usuario está satisfecho con el cuidado recibido por parte del personal de enfermería (7)

Otra investigación de **Parrado y Reyes (Colombia, 2020)** , cuyo título Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia, cuya **finalidad** fue medir el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería, de **metodología** trasversal, descriptiva, cuantitativa, instrumento cuestionario, con **resultados** que el 60 % está satisfecho con la atención del personal de enfermería, teniendo como **conclusión** que los usuarios se encuentran satisfechos en un gran porcentaje de la atención recibida durante su permanencia hospitalaria (8)

**Monje y Sequel (Chile,2018)**, en su investigación de título percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados, cuyo **propósito** fue determinar percepción de pacientes en el servicio de emergencia, **método** descriptivo correlacional, trasversal, muestra de 170 pacientes, con resultados 55 % de sexo femenino, 45 % de sexo masculino, el 86 % menciona que está satisfecho con la atención recibida en el servicio de emergencia, con conclusión el personal de enfermería tiene una buena atención basándose en el cuidado humanizado y el usuario está satisfecho (9)

**Melita (Chile; 2018)**, en su investigación de título Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en hospitales de la región del bio bío, Chile, cuya **finalidad** fue identificar el nivel de cuidado de enfermería, de **metodología** cuantitativa, descriptiva correlacional, trasversal, con **resultados** que el 76 % de los pacientes percibieron y se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería durante su permanencia en el centro hospitalario, teniendo como **conclusión** la humanización de la atención en la atención de pacientes es lo fundamental y muy necesario (10)

### **II.1.3 Antecedentes Nacionales.**

**ACOSTA C. y GARCIA E. (Lima, 2018)**; en su estudio cuyo título es del cuidado humanizado de enfermería y relación con la satisfacción de pacientes

en el servicio de medicina de un hospital nacional de Lima, teniendo como **objetivo**: determinar relación entre el cuidado humanizado y satisfacción de usuarios en el servicio de medicina, cuyo **método** utilizado fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, con una población de 147 personas, cuyo **resultados** fueron que el 52 % menciona que el cuidado recibido fue de manera media por parte del personal de enfermería, teniendo como **conclusión** que no existe una relación entre el cuidado humanizado y satisfacción, cuyo valor de significancia fue de 0.514 (11)

**CAMPOS A. (Huacho, 2019)**; en su estudio realizado en Huacho, tuvo como **objetivo** la de determinar influencia del cuidado humanizado y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Huacho, cuyo **método** fue cuantitativo, descriptivo correlacional, hipotético deductivo, no experimental, cuyo **resultado** en la relación del chi cuadrado fue menor a 0.05 existiendo una relación, teniendo como **conclusión** que existe una relación poco significativa entre las variables, así como que los cuidados humanizados fueron regulares y la satisfacción baja (12)

**YSLADO Y. Y VARAS, S. (Trujillo, 2019)**; en su investigación de título cuidado humanizado y satisfacción de pacientes en la unidad de emergencia en el hospital de Trujillo, cuyo **objetivo** fue la de determinar la relación entre cuidado humanizado y satisfacción de pacientes en la unidad de emergencia del hospital de Trujillo, cuyo **método** fue descriptivo correlacional, cuantitativo, transversal, muestra de 257, cuyos **resultados** fueron que existe relación con un valor de p menor a 0.05, mientras que el 47 % tienen una percepción de cuidado bueno, 42 % regular y el 11 % malo, el 45 % mencionaron tuvieron una satisfacción alta, 44 % de nivel medio y 11 % malo, cuyo **conclusión** fue de que existe una relación entre ambas variables de nivel alta ( $\chi^2=12.949$ ) ( $p= 0.000$ ) (13)

**VALDIVIA M. (Arequipa, 2018)**; en su investigación de título percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, emergencia - hospital Honorio Delgado Arequipa 2018, cuyo **objetivo** fue de determinar relación entre percepción de cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de pacientes en la unidad de emergencia del hospital

de Arequipa, cuyo **método** fue transversal, descriptivo correlacional, cuantitativo, cuyos **resultados** fue de 58 % tuvo una percepción regular a las habilidades de enfermería, el 48 % califico como mala relación de enfermera-paciente, en el nivel de satisfacción el 58 % tiene una percepción adecuada en cuanto a las competencia del personal de enfermería, el 46 % menciona que tuvo un nivel de satisfacción media, mientras el 55 % manifiesto tener una buena satisfacción, al hacer y aplicar el chi cuadrado se encontró que es menor a 0.05, en **conclusión** que existe la relación de tipo positiva entre ambas variables (14)

**QUISOCALA B. (Arequipa, 2020)**; en su estudio de título “nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería. hospital III Goyeneche – Arequipa 2020” teniendo como **objetivo** determinar la relación entre satisfacción y cuidado en el servicio de emergencia del hospital III, Arequipa, cuyo **método** fue cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, cuyos **resultados** fueron de que el 59 % mencionan que el nivel de satisfacción es bajo, mientras que el 62 % en cuanto al cuidado humanizado se encuentra medianamente, se tuvo como **conclusión** que existe relación entre ambas variables con valor menor a 0.05 (15)

## **2.1 Base Teórica.**

### **2.2.1. Teorías de enfermería.**

#### **Teoría de Jean Watson**

Dicha teoría indica que el cuidado como acción es parte innata del ser humano, en bien de otro que necesita la ayuda. Esta ayuda a la otra persona es parte importante y necesaria en la enfermería como profesión. Dicho cuidado debe ser de manera organizada, encaminada y destinada a poder cubrir las necesidades de la persona que lo necesita con la finalidad de mejorar su salud. Esta acción de poder cuidar ejerce una respuesta por parte de la persona que lo necesita, teniendo objetivos propios a través del conocimiento adquirido durante la profesión (16)

Jean Watson indica que se tiene un cambio y reestructuración en la parte administrativa por lo cual se corre con la posibilidad de deshumanización en



cuanto al cuidado de los pacientes por lo cual es necesario salvaguardar y rescatar la parte humana, espiritual y transpersonal, en los aspectos administrativos, educativos, investigación y sobre todo la parte clínica por parte de los profesionales en la parte de enfermería (12)

“Escala en la medición del Cuidado Humano Transpersonal basado en la Teoría de Jean Watson”, el ser humano presenta necesidades las cuales están estratificadas. En tal sentido el brindar cuidado es el trabajo del profesional encaminado a poder satisfacer la necesidad humana en el contexto de la salud de la persona, comunidad o población, la cual es integrativo y holístico puesto que esta va a abarcar las distintas necesidades y sus estratos (12)

- Relación enfermera paciente: se conceptualiza como una relación de apoyo, cuya finalidad es facilitar que la persona que se encuentre en un estado de salud determinado pueda tomar conciencia del estado en el cual se encuentre y así poder tomar decisiones respecto a este. Esto supone la interacción entre dos personas donde el profesional de enfermería deberá captar las necesidades del paciente y poder guiarle a tomar decisiones con respecto a su salud (18)
- Aspectos éticos del cuidado de enfermería: está referido a la responsabilidad como guía o eje central del actuar del profesional de enfermería reflejada en el accionar de este en forma de ayuda y no solo cuestión de deber u obligación, se ve en situaciones reales como la necesidad de las personas, evitar realizar daño, la responsabilidad de estar al cuidado de otro, tener que protegerlo y atenderlo (19)

## **2.2 Base Conceptual.**

**Cuidado:** el profesional de la enfermería se caracterizó por personas que tienen en su formación y vocación es el respeto a la vida y por ende brindar el cuidado a las personas, para ello realizan los diferentes diagnósticos y dar su tratamiento a todas las necesidades de las personas que presentan problemas de salud, por ello el cuidado es un pilar fundamental de la enfermería (1)

Parte del conocimiento del enfermero y la cual la distingue del resto de las profesiones del área de la salud esta hace referencia al apoyo, ayuda, o conductas que están encaminadas a poder coadyuvar a la mejoría del estado de salud de una persona (20)

De otro lado, el cuidado ve algunos aspectos como es la parte afectiva, actitudes y del compromiso, así de los aspectos técnicos, estos no pueden ser separados, ya que no se puede dar cuidado si obviamos esos aspectos, de esto se puede mencionar que el cuidado no solo es decir el cuidado o el cómo, sino que se va necesitar muchos recursos como la reflexión, que se integre los valores y la creencia, tener juicio crítico, juicio clínico, la aplicación de los conocimientos adquiridos, teniendo estas consideraciones se puede decir para el cuidado se debe unir la ciencia y el arte de la enfermería para brindar un cuidado del paciente (21)

**Humanización:** según la real academia de la lengua española se define como “hacer humano, familiar, afable a alguien o algo”. “Es ablandarse, desenojarse, hacerse benigno”. Dicho de otra manera, la atención humanizada podría conceptualizarse como la interacción del conocimiento científico y los valores del ser humano esto con el fin de poder brindar una atención centrada en el individuo (22)

Si tomamos el aspecto humanístico es el aquel proceso donde en la práctica de la enfermería es hacer que los pacientes sientan la parte, que sienta en familia y disfruten su estancia durante el cuidado, todo este proceso implica algunos puntos que son la parte biológica, antropología, la razón y el ámbito social, pues humanización en la interacción entre los conocimientos que brinda al ciencia y todos los aspectos relacionado a los valores para brindar un cuidado a las personas estableciendo un vínculo (23)

**Cuidado humanizado:** este debe estar dado en reciprocidad y presentar una calidad autentica y única. Donde el profesional de enfermería está llamado a poder brindar ayuda al paciente en alcanzar su armonía entre la mente, cuerpo y alma y poder entenderse así mismo. En tal sentido no se requiere que la enfermera durante el cuidado sea científica, académica

o clínica sino un individuo humanitario y moral como parte del cuidado humano (12)

El cuidado humanizado es mucho más que la interacción entre humanos, pues juega un papel muy vital la atención que brinda la enfermera y de la persona que recibe el cuidado, la atención incluye el saber escuchar, oír, tocar y sentir al paciente a través de la empatía que siempre debe estar presente en la interacción personal, la enfermera que cuida debe tartar de llegar hacia el paciente para poder comprender sus necesidades y de esta manera se fortalece el cuidado humanizado, como vemos esta concepción del cuidado humanizado a veces no se aprecia u observa en los servicios de emergencia de los centros de salud y hospitales generando una gran insatisfacción de los pacientes no percibiendo ese cuidado (24)

En la actualidad el profesional de enfermería tienen un compromiso en el cuidado de personas, familias, comunidad y son los responsables de ofrecer un cuidado humanizado en la atención que busquen satisfacer las necesidades de los pacientes en su experiencia en los servicios de emergencias de los diferentes centros de salud, por ello el cuidado de enfermería va más allá de simplemente cumplir las actividades y rutinarias, sino que requiere de la utilización de nuevos conocimientos científicos, tecnológicos y de esa manera cumplir con el adecuado cuidado del paciente (21)

#### **Dimensiones:**

- **Relación enfermera paciente:** se conceptualiza como una relación de apoyo, cuya finalidad es facilitar que la persona que se encuentre en un estado de salud determinado pueda tomar conciencia del estado en el cual se encuentre y así poder tomar decisiones respecto a este. Esto supone la interacción entre dos personas donde el profesional de enfermería deberá captar las necesidades del paciente y poder guiarle a tomar decisiones con respecto a su salud (18)

Si hablamos de la relación de enfermera paciente, se tiene que tener en cuenta que es un elemento muy relevante para que se valore la

atención brindada por un profesional de la salud, esto se va dar mediante la atención y el cuidado que brinda un profesional de enfermería, pues de cómo se brinde una atención podemos obtener un resultado ya sea positivo o negativo, pues no solo se trata de realizar un atención del aspecto fisiopatológicos, sino es incidir en los que respecta del trato y de obtener una adecuada comunicación entre la enfermera y paciente, así como de la relación con los familiares, pues uno de los aspectos que se tiene mucho problemas es el forma de comunicación que se tiene con el paciente, familiares y el personal de salud (25)

- **Aspectos éticos del cuidado de enfermería:** Está referido a la responsabilidad como guía o eje central del actuar del profesional de enfermería reflejada en el accionar de este en forma de ayuda y no solo cuestión de deber u obligación, se ve en situaciones reales como la necesidad de las personas, evitar realizar daño, la responsabilidad de estar al cuidado de otro, tener que protegerlo y atenderlo (19)

Toda atención en lo que respecta al cuidado que brinda el profesional de enfermería, este se ve en el aspecto clínico que brinda durante el ejercicio profesional basado en su código de ética profesional, por ello la ética es aquella virtud donde el personal de enfermería apela a la aplicación de sus valores en el ejercicio de sus funciones, por otro lado, la ética del cuidado esta va direccionada a que el personal de salud pueda tener la autorreflexión y tener la conciencia social fundamentado en los principios humanos, de valores morales y éticos, y que son puestos en práctica durante el ejercicio de una función asistencial, mostrando el profesional de enfermería que tienes valores éticos y morales cuando realiza un cuidado (19)

**Satisfacción:** La OMS conceptualiza a la satisfacción como la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las

cuales brinda el servicio. Dicho así la satisfacción del cliente estaría dado por la satisfacción que un cliente encuentra en el buen servicio, producto de calidad la cual la lleva a una complacencia (26)

La satisfacción del cliente se verá como la comparación de expectativa de un servicio y la calidad del producto durante el tiempo es decir antes y después de la compra la cual traerá consigo un conjunto de sentimientos sea positiva o negativa hacia el producto o servicio en cuestión (27)

De otro lado, para entender la satisfacción del paciente se debe tener en cuenta la interacción o relación que se tiene entre el personal de salud y el paciente, de esa interacción en la atención y cuidado recibido este tendrá una percepción de acuerdo a la conducta que tengan le personal de salud y este puede tener o no adecuada percepción de que se atendieron o solucionaron sus problemas de salud, esto va a estar reflejado si este vuelve o no al establecimiento de salud donde recibió la atención (25)

#### **Dimensiones:**

El SERVQUAL herramienta utilizada para evaluar la calidad, es de escala multidimensional. Esta sugiere una comparación entre la expectativa general de los usuarios y la percepción que tiene frente al servicio prestado la cual se convierte en una medida de calidad (12)

● **Fiabilidad:** práctica de poder brindar el servicio como se ha pactado entre los cuales podemos tener (28)

- ✓ Cumplimiento de lo acordado
- ✓ Muestran una sinceridad para poder resolver los problemas
- ✓ En la primera atención se observa una adecuada atención
- ✓ Cumplen como el servicio en el tiempo pactado
- ✓ Evitan realizar errores al momento de realizar la atención

Es aquella habilidad donde el personal de enfermería tiene para poder realizar una actividad, lo cual debe ser realizado con un servicio completo donde cumple las expectativas del usuario en cuanto al

cuidado, horario, de comunicación, de orientar tanto a paciente y familiares (29)

- **Seguridad:** habilidad de poder transmitir confianza y credibilidad de la atención sin preocupación de la existencia de algún peligro o riesgo. Estos presentan atributos que describiremos a continuación: (28)

- ✓ Tienen una conducta que genera confianza
- ✓ Los usuarios sienten la seguridad
- ✓ Los profesionales muestran amabilidad
- ✓ Los trabajadores demuestran tener habilidades y conocimientos

Es aquella que se entiende como la confianza que las personas perciben de la atención recibida por parte del profesional de salud que brinda tanto el cuidado o la atención, lo cual se va demostrar mediante impongan conocimiento, guardar reserva, habilidades, destrezas para que generen confianza demostrando que tiene una seguridad hacia los usuarios (29)

- **Elementos tangibles:** está referido a la estructura física, apariencia que presenta el personal y forma de comunicación. Dentro de estos tenemos algunos atributos que son (28)

- ✓ Equipamiento moderno
- ✓ Infraestructura con vista agradable
- ✓ Trabajadores con buena apariencia de seguridad
- ✓ Instrumentos que llaman la atención

De otro lado, esta dimensión comprende la infraestructura físicas del personal de enfermería, así como los instrumentos, materiales y la equitación que contiene una instalación, donde el usuario percibe observando si el ambiente tiene personal capacitado, que brinde comodidad y confort, se mantenga la limpieza y tenga las condiciones mínimas para poder satisfacer las necesidades de los usuarios (29)

- **Capacidad de respuesta:** está referida a como el servidor pueda solucionar el problema del cliente a través de su disposición y buena voluntad. Los atributos que este presenta son (28)

- ✓ Comunicación constante en el servicio
- ✓ Trabajadores ofertan y realizan el servicio de manera inmediata
- ✓ Los trabajadores muestran predisponentes a las necesidades del usuario
- ✓ Los trabajadores muestran interés y no muestran que estén ocupados

Por otra parte, es entendido como un servicio donde está la disponibilidad de poder responder y brindar un servicio a los usuarios que acuden a recibir un servicio de manera oportuna, de manera inmediata, con calidad ante la presencia de una necesidad del usuario que busca satisfacer (29)

- **Empatía:** capacidad de poder ponerse en la situación del paciente y pensar en este. Los atributos que este presenta son (28)

- ✓ Realizan la atención de manera personalizada
- ✓ Los horarios del servicio adecuado
- ✓ Muestran interés por las personas que acuden al servicio
- ✓ Identifican las necesidades de los usuarios

Entendida como la sensación de poder confiar en el servicio recibido, esto obtenido mediante el usuario percibe la importancia y calidad de atención que recibió de manera individual, en otras palabras, es aquella capacidad donde el profesional se pone en la situación del paciente, donde deben comprender y brindar una atención como si los recibieran ellos, de esta manera se sentirán cómodos (29)

### 2.3 Definición de términos básicos.

**Autocuidado:** acción de vida que permite a cada persona hacerse responsable de su propio bienestar (30)

**Cuidado:** parte del conocimiento del enfermero y la cual la distingue del resto de las profesiones del área de la salud esta hace referencia al

apoyo, ayuda, o conductas que están encaminadas a poder coadyuvar a la mejoría del estado de salud de una persona (20)

**Cuidados de Enfermería:** atención por parte del profesional en enfermería encaminada a preservación o conservación de una persona la cual es la ayuda que se da a su semejante (12)

**Enfermería:** disciplina que se encarga de brindar cuidados autónomos o en colaboración a las personas, familias, comunidad enfermos o sanos (31)

**Satisfacción:** La satisfacción del cliente se verá como la comparación de expectativa de un servicio y la calidad del producto durante el tiempo es decir antes y después de la compra la cual traerá consigo un conjunto de sentimientos sea positiva o negativa hacia el producto o servicio en cuestión (27).

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis General.

- Existe relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023

##### 3.1.2 Hipótesis Específicas.

- Existe relación entre la dimensión relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023
- Existe relación entre los aspectos éticos del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba periodo 2023



### **3.2 Definición conceptual de variables.**

#### **Cuidado humanizado:**

Donde el profesional de enfermería está llamado a poder brindar ayuda al paciente en alcanzar su armonía entre la mente, cuerpo, alma y poder entenderse así mismo (12)

#### **Satisfacción**

La satisfacción del cliente se verá como la comparación de expectativa de un servicio y la calidad del producto durante el tiempo, es decir antes y después del uso de un servicio, lo cual se califica de forma positiva o negativa hacia el producto o servicio en cuestión (27)

### 3.3 Operacionalización de variables

| Variable   | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones                  | Indicadores   | Índice                       | Escala  |
|--|---|---|------------------------------|---|------------------------------|---|
| <b>Cuidado humanizado en el servicio de emergencia</b> | Donde el profesional de enfermería está llamado a poder brindar ayuda al paciente en alcanzar su armonía entre la mente, cuerpo, alma y poder entenderse así mismo en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba (12). | Son las diferentes actividades y procedimientos donde se ve la capacidad del personal de enfermería en la atención de pacientes en el servicio de emergencia lo cual se va medir mediante la encuesta con escala de Likert. | -Relación cuidado enfermería | -Empatía<br>-Sentimientos del paciente<br>-Disponibilidad para la atención  | Alto (75-112)                | <b>Escala</b><br>ordinal<br><b>Método</b><br>hipotético-deductivo<br><b>Técnica</b><br>encuesta<br><b>Instrumento</b><br>cuestionario |
|  |   |   | -Aspectos éticos             | -Atenta y colaboradora con la familia.<br>-Cumple con el deber profesional<br>- Trabajo con el equipo multidisciplinario de salud.<br>- Prioriza a la persona | Medio (38-74)<br>Bajo (1-37) |   |

|  |  |   |                        |  |  |  |
|--|--|---|------------------------|--|--|--|
| <b>Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia</b> | La satisfacción del cliente se verá como la comparación de expectativa de un servicio y la calidad del producto durante el tiempo, es decir antes y después del uso de un servicio, lo cual se califica de forma positiva o negativa hacia el servicio recibido del servicio de emergencia (27). | Viene a ser el nivel de percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba donde se va medir la satisfacción del usuario usando la encuesta en escala de Likert. | Fiabilidad             | interés<br>Tiempo                          | Alto<br>(19-27)<br><br>Medio<br>(10-18)<br><br>Bajo<br>(1-9) |  |
|  |  |   | Capacidad de respuesta | Cumplimiento<br>Disponibilidad<br>Atención |  |  |
|  |  |   | Seguridad              | Confianza<br>Conocimientos                 |  |  |
|  |  |   | Elementos tangibles    | Comodidad Infraestructura<br>Higiene       |  |  |

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

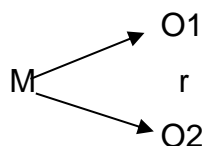
### 4.1 Tipo y diseño de la de Investigación

#### 4.1.1 Tipo de la Investigación.

- a) **Descriptivo Correlacional:** Esta presente investigación es descriptivo correlacional, porque primeramente se describió las variables y a la misma vez se correlacionó ambas variables (32)
- b) **Transversal:** Porque en un tiempo delimitado nos permitió realizar la descripción del comportamiento de ambas variables (5)

#### 4.1.2 Diseño de la Investigación.

Esta presente investigación se basó en un diseño no experimental, ya que no se manipulo ninguna variable de estudio y es prospectivo porque se registró cada uno de los hechos en todo momento de la investigación (5)



**Donde:**

M = Muestra conformada por 95 pacientes

O1 = es la observación de la variable 1: cuidado humanizado

O2 = es la observación de la variable 2: nivel de satisfacción

r = Relación entre O1 y O2

### 4.2 Método de investigación.

Esta investigación se basó en hipotético-deductivo, porque parte de lo general a lo específico, donde sigue un proceso sin obviar ninguna etapa y utiliza una hipótesis de investigación para establecer la relación de las variables (5)

### **4.3 Población y muestra.**

#### **4.3.1 Población.**

La población es los pacientes que acudieron al servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba, esta población no es finita, para lo cual se tomara un promedio de manera trimestral que corresponde a 125 pacientes.

#### **4.3.2 Muestra.**

En esta investigación se realizó el muestreo probabilístico simple para lo cual se aplicará la fórmula y se obtendrá la muestra para el presente estudio

##### **Cuando:**

Z=1.96 (constante sobre el nivel de confianza)

N=125 (tamaño de muestra)

P=0.5 (población estimada que conoce)

Q=0.5 (población estimada que conoce)

E= 0.05 (error de precisión)

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2} = 94.50$$

Después de la aplicación de la fórmula se tiene una muestra de 95 pacientes.

#### **4.3.3 Criterios de Inclusión.**

- Son las personas que se atendieron en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba.

#### **4.3.4 Criterios de Exclusión.**

- A los pacientes que no respondan al cuestionario en forma total o parcial.

### **4.4 Lugar del estudio y periodo desarrollado.**

Esta investigación se desarrolló en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba, durante el trimestre de abril a julio de 2023

#### **4.5 Técnicas e Instrumentos para recolección de la información.**

Para esta investigación se utilizará la técnica de encuesta.

Como instrumento se utilizara el cuestionario que consta de 2 dividido en 2 para cada variable, para la primera variable consta de 28 ítems y para segunda variable consta de 12 ítems, ambos fueron en el trabajo de investigación de título “El Cuidado Humanizado y el Nivel De Satisfacción de los Pacientes en el servicio de emergencia del Hospital de Huacho 2017” de la autora Mariana Evelyn Campos Bravo, donde se utilizó el juicio de expertos y la prueba de R donde obtuvo 0.84 de validez lo que demuestra que es altamente confiable, como confiabilidad el instrumento tuvo un 0.78 lo que es alto para aplicar la confiabilidad del instrumento

#### **4.6 Análisis y procesamiento de datos.**

Para el procesamiento y análisis de los datos se desarrolló en Microsoft Excel y el estadístico SPSS, donde se aplicó estadística descriptiva como tablas, gráficos y estadística inferencial se utilizó la prueba no paramétrica de correlación  $r$  de Pearson o de Rho Spearman para comprobar la hipótesis y determinar la relación entre ambas variables

#### **4.7 Aspectos éticos de la investigación.**

En este trabajo de investigación se solicitará el permiso a la institución prestadora de servicios de salud ubicada en el distrito de José María Arguedas, lo cual al emitir la respectiva autorización se procedió a aplicar el instrumento de investigación previa aceptación y firma del consentimiento informado a los pacientes que acuden al servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba, respetando la privacidad y manteniendo la confidencialidad del caso.

## **V. RESULTADOS.**

### **5.1 Resultados Descriptivos**

**Tabla 5.1 1**

**Frecuencia de datos sociodemográficos**

| <b>N=95</b>   |           |          |
|---|-----------|----------|
| <b>VARIABLES</b>  |           |          |
| <b>Sexo</b>   | <b>N°</b> | <b>%</b> |
| Femenino  | 63        | 66.3 %   |
| Masculino   | 32        | 33.7 %   |
| <b>Edad</b>   |           |          |
| 25-30 años  | 50        | 52.6 %   |
| 31-35 años  | 28        | 29.5 %   |
| 36-40 años  | 17        | 17.9 %   |
| <b>Grado de instrucción</b>   |           |          |
| Analfabeta  | 12        | 12.6 %   |
| Primaria  | 15        | 15.8 %   |
| Secundaria  | 59        | 62.1 %   |
| Técnico   | 2         | 2.1 %    |
| Superior  | 7         | 7.4 %    |
| <b>¿Cree Ud. que el cuidado que el personal de enfermería le brinda influye en el nivel de satisfacción que tendrá al terminar la atención?</b> |           |          |
| SI  | 72        | 75.8 %   |
| NO  | 20        | 21.1 %   |
| NO SE   | 3         | 3.2 %    |

**Fuente:** Encuesta aplicada. Elaboración propia.

**Interpretación**

En la presente tabla podemos observar que el 66.3 % (63) corresponde al sexo femenino y el 33.7 % (32) masculino, la edad más frecuente fue entre 25 a 30 años con un 52.6 % (50), seguido de las edades de 31 a 35 años con un 29.5 % (28), en cuanto al grado de instrucción el 62.1 % (59) tuvieron nivel secundario, seguido del 15.8 % (15) con nivel primario, y en cuanto a la pregunta si el personal de enfermería influye en la satisfacción el 75.8 % (72)

indicaron que si, 21.1 % (20) mencionaron que no y el 3.2 % (3) desconoce, todo ello en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba,

**Tabla 5.1 2**

**Variable cuidado humanizado**

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| BAJO    | 10         | 10.5       |
| MEDIANO | 64         | 67.4       |
| ALTO    | 21         | 22.1       |
| Total   | 95         | 100.0      |

**Fuente:** Encuesta aplicada. Elaboración propia.

**Interpretación**

En la tabla 5.1.42 podemos observar que el 10.5 % (10) mencionaron un nivel bajo, seguido del 67.4 % (64) mencionaron que un nivel mediano de cuidado humanizado y del nivel alto con 22.1 % (21) en cuanto al cuidado humanizado en el servicio de emergencia del centro de Huancabamba.

**Tabla 5.1 3**

**Variable satisfacción**

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| BAJO    | 10         | 10.5       |
| MEDIANO | 80         | 84.2       |
| ALTO    | 5          | 5.3        |
| Total   | 95         | 100.0      |

**Fuente:** Encuesta aplicada. Elaboración propia.

**Interpretación**

En la tabla 5.1.43 podemos observar que el 10.5 % (10) mencionaron un nivel bajo en relación a la satisfacción, seguido del 67.4 % (64) mencionaron que un nivel mediano y del nivel alto con 22.1 % (21) en cuanto a la satisfacción de usuarios que se atendieron en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba.

**Tabla 5.1 4**

**Dimensión relación enfermera paciente**



|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| BAJO    | 12         | 12.6       |
| MEDIANO | 62         | 65.3       |
| ALTO    | 21         | 22.1       |
| Total   | 95         | 100.0      |

**Fuente:** Encuesta aplicada. Elaboración propia.

### **Interpretación**

En la tabla 5.1.45 podemos observar que el 12.6 % (12) mencionaron un nivel bajo, seguido del 65.3 % (62) mencionaron que un nivel mediano y del nivel alto con 22.1 % (21) en cuanto a la relación enfermera paciente en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba.

**Tabla 5.1 5**

### **Dimensión aspectos éticos**

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| BAJO    | 21         | 22.1       |
| MEDIANO | 54         | 56.8       |
| ALTO    | 20         | 21.1       |
| Total   | 95         | 100.0      |

**Fuente:** Encuesta aplicada. Elaboración propia.

### **Interpretación**

En la tabla 5.1.46 podemos observar que el 22.1 % (21) mencionaron un nivel bajo, seguido del 56.8 % (54) mencionaron que un nivel mediano y del nivel alto con 21.1 % (20) en cuanto a los aspectos éticos del personal de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba.

## **5.2 Resultados inferenciales**

**Tabla 5.2 1**

### **Correlación de Spearman entre cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción servicio de emergencia**

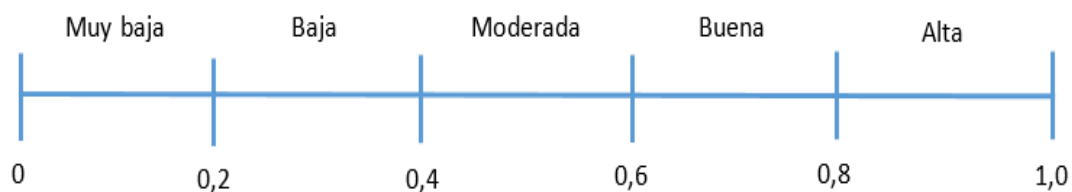
| Correlaciones   |                       |                             |                    |                       |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------|
|                 |                       |                             | CUIDADO HUMANIZADO | NIVEL DE SATISFACCION |
| Rho de Spearman | CUIDADO HUMANIZADO    | Coefficiente de correlación | 1.000              | ,771**                |
|                 |                       | Sig. (bilateral)            |                    | 0.000                 |
|                 |                       | N                           | 95                 | 95                    |
|                 | NIVEL DE SATISFACCION | Coefficiente de correlación | ,697**             | 1.000                 |
|                 |                       | Sig. (bilateral)            | 0.000              |                       |
|                 |                       | N                           | 95                 | 95                    |

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

**Fuente:** Encuesta aplicada. Elaboración propia.

### Interpretación:

De la siguiente tabla podemos observar que el nivel de correlación entre la variable cuidado humanizado y nivel de satisfacción es de 0.771, por lo tanto, existe relación entre las dos variables de tipo positiva, significativa y buena, teniendo como valor de significancia de 0.00 menor a 0.05.



**Tabla 5.2 2**

**Correlación de Spearman entre relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción servicio de emergencia**

| <b>Correlaciones</b> |                             |                             |                             |        |                       |        |
|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------|-----------------------|--------|
| Rho de Spearman      | RELACION ENFERMERA PACIENTE | Coefficiente de correlación | RELACION ENFERMERA PACIENTE | 1,000  | NIVEL DE SATISFACCION | ,747** |
|                      |                             | Sig. (bilateral)            |                             |        |                       | 0.000  |
|                      |                             | N                           |                             | 95     |                       | 95     |
|                      | NIVEL DE SATISFACCION       | Coefficiente de correlación |                             | ,771** |                       | 1.000  |
|                      |                             | Sig. (bilateral)            |                             | 0.000  |                       |        |
|                      |                             | N                           |                             | 95     |                       | 95     |

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

**Fuente:** Encuesta aplicada. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

De la siguiente tabla podemos observar que el nivel de correlación entre la dimensión relación enfermera paciente y nivel de satisfacción es de 0.747, por lo tanto, existe relación entre las dos variables de tipo positiva, significativa y moderada, teniendo como valor de significancia de 0.00 menor a 0.05.

**Tabla 5.2 3**

**Correlación de Spearman entre relación entre los aspectos éticos del cuidado y el nivel de satisfacción servicio de emergencia**

| <b>Correlaciones</b> |                       |                             |                          |                                 |
|----------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Rho de Spearman      | ASPECTOS ETICOS       | Coefficiente de correlación | ASPECTOS ETICOS<br>1.000 | NIVEL DE SATISFACCION<br>,774** |
|                      |                       | Sig. (bilateral)            |                          | 0.000                           |
|                      |                       | N                           | 95                       | 95                              |
|                      | NIVEL DE SATISFACCION | Coefficiente de correlación | ,755**                   | 1.000                           |
|                      |                       | Sig. (bilateral)            | 0.000                    |                                 |
|                      |                       | N                           | 95                       | 95                              |

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

**Fuente:** Encuesta aplicada. Elaboración propia.

### Interpretación:

De la siguiente tabla podemos observar que el nivel de correlación entre la dimensión aspectos éticos y nivel de satisfacción es de 0.774, por lo tanto, existe relación entre las dos variables de tipo positiva, significativa y moderada, teniendo como valor de significancia de 0.00 menor a 0.05.

### 5.3 Otro tipo de resultados estadísticos

**Tabla 5.3.1 Categorización de variables según regla de STANONES**

|                                | Cuidado humanizado | Relación enfermera paciente | Aspectos éticos | Satisfacción |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|--------------|
| Media                          | 87.8               | 51.7                        | 22.1            | 37.5         |
| Desviación estándar            | 15.5               | 6.2                         | 4.5             | 7.4          |
| Media-0.75 desviación estándar | 76                 | 47                          | 19              | 30           |
| Media+0.75 desviación estándar | 99                 | 56                          | 25              | 45           |
| Categorías                     | Cuidado humanizado | Relación enfermera paciente | Aspectos éticos | Satisfacción |
| BAJO                           | Menor a 76         | Menor a 47                  | Menor a 19      | Menor a 30   |
| MEDIANO                        | De 76-99           | De 47-56                    | De 19-25        | De 30-45     |
| ALTO                           | Mayor a 99         | Mayor a 56                  | Mayor a 25      | Mayor a 45   |

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS

### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023

H1: Existe relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023

#### **Decisión:**

De acuerdo a la tabla 5.2.1 de la correlación de Spearman obtenida de la aplicación del uso de la prueba estadística de SPSS, el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe relación entre las dos variables.

#### **Conclusión:**

En este presente estudio de acuerdo a los resultados de la prueba estadística existe la correlación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.

### **Hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación entre la dimensión relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023

H1: Existe relación entre la dimensión relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023

#### **Decisión:**

De acuerdo a la tabla 5.2.2 de la correlación de Spearman obtenida de la aplicación del uso de la prueba estadística de SPSS, el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe relación entre la dimensión y la variable.

#### **Conclusión:**

En este presente estudio de acuerdo a los resultados de la prueba estadística existe la correlación entre la dimensión relación enfermera paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.

### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación entre los aspectos éticos del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.

H1: Existe relación entre los aspectos éticos del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.

### **Decisión:**

De acuerdo a la tabla 5.2.3 de la correlación de Spearman obtenida de la aplicación del uso de la prueba estadística de SPSS, el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe relación entre la dimensión y la variable.

### **Conclusión:**

En este presente estudio de acuerdo a los resultados de la prueba estadística existe la correlación entre la dimensión aspectos éticos y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.

### **Contrastación de los resultados con estudios similares**

En esta presente investigación que el 66.3 % de los participantes de la investigación fueron de sexo femenino, mientras que la edad más frecuente esta entre el intervalo de 25 a 30 años con 52.6 %, el grado de instrucción predominante fue el nivel secundario con un 62.1 %, además el personal de enfermería si influye en la satisfacción el 72 % mencionaron que sí.

De otro lado, podemos mencionar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 22.1 % menciona un nivel alto de cuidado humanizado, a diferencia de la investigación de Ruiz et al (México ,2020) que tuvieron 68 % de nivel alto en cuanto al cuidado humanizado, mientras que Parrado y Reyes (Colombia, 2020) como excelente el cuidado humanizado a diferencia de nuestra investigación nuestros resultados son distantes, Ramírez et al (Ecuador, 2021), demostró que el 75 % fue de nivel medio y en nuestra investigación demostró que el 67.4 % fue de nivel medio, mientras que YSLADO Y. Y VARAS, S. (Trujillo, 2019); demostró 47 % tienen una percepción de cuidado bueno, 42 % de cuidado regular, si observamos estos resultados con nuestra investigación es muy distante con nuestros resultados, mientras que en cuanto al nivel medio es diferente a tales resultados, en nuestra investigación podemos observar que el 67.4 % mencionaron que un nivel mediano y nivel alto de 22.1 % en cuanto a la satisfacción del paciente, si lo contrastamos con la investigación de QUISOCALA B. (Arequipa, 2020); 59 % mencionan que el nivel de satisfacción es bajo este resultado es muy distante y diferente a nuestra investigación, mientras que VALDIVIA M. (Arequipa, 2018) encontró el nivel de satisfacción del 58 % alto muy distante y contrario con nuestros resultados.

De otro lado, la relación del cuidado humanizado y la satisfacción del paciente en nuestra investigación fue de 0.771, lo cual es una correlación positiva, significativa y buena, teniendo como valor de significancia de 0.00 menor a 0.05, este resultado es muy diferente a los resultados obtenidos por ACOSTA C. y GARCIA E. (Lima, 2018) que no encuentro relación entre ambas variables, pero si coincidiendo con los resultados de QUISOCALA B. (Arequipa, 2020), CAMPOS A. (Huacho, 2019) y VALDIVIA M. (Arequipa, 2018) que estas investigaciones coinciden que si existe una relación entre ambas variables de estudio, demostrado que el cuidado humanizado guarda relación con la satisfacción del paciente.

## **VII. CONCLUSIONES.**

En este presente estudio tiene las siguientes conclusiones:

1. En este presente estudio de acuerdo a las pruebas de estadística, el valor de significancia fue de 0.00 menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, existiendo una



correlación positiva, significativa y moderada entre las variables cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.

2. En este presente estudio de acuerdo a las pruebas de estadística, el valor de significancia fue de 0.00 menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, existiendo una correlación positiva, significativa y moderada entre la dimensión relación enfermera paciente y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.
3. En este presente estudio de acuerdo a las pruebas de estadística, el valor de significancia fue de 0.00 menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, existiendo una correlación positiva, significativa y moderada entre la dimensión aspectos éticos y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al director de la DISA Apurímac II, gerente, jefe de servicio de enfermería del centro de salud Huancabamba implementar capacitaciones, talleres al personal de enfermería en cuanto a su relación con el paciente y sus compañeros de trabajo en el servicio de emergencia.

2. Se recomienda al director de la DISA Apurímac II, gerente, jefe de servicio de enfermería del centro de salud Huancabamba implementar talleres y capacitaciones en el servicio de emergencia para mejorar los aspectos éticos del personal de enfermería.

3. Se recomienda al director de la DISA Apurímac II, gerente, jefe de servicio de enfermería del centro de salud Huancabamba y personal de enfermería implementar estrategias de atención y cuidado al paciente en el servicio de emergencia para lograr la comodidad, cuidado y satisfacción del paciente que acude al servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba.

## **VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Loncharich-Vera N. El cuidado enfermero. 2010;22(4):2010.
2. Vasquez-Alva R, Amado-Tineo J, Ramirez-Calderon F, Velasquez-Velasquez R, Huari-Pastrana R. Sobredemanda de atención médica en

el servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario, Lima, Perú. Sobredemanda Aten medica en el Serv Emerg adultos un Hosp terciario, Lima, Peru [Internet]. 2016;77(4):379–85. Available from: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/12654/11466>

3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Atención de incendios, Emergencias Médicas y Exposición a Desastres. 2021;
4. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cuba Investig Biomed*. 2019;38(2):153–69.
5. Hernandez Sampiere R, Fernandez Collado C, Lucio PB. Metodología de la investigación. sexta. Mc Graw Hill, editor. Mexico; 2014.
6. Ramírez-Ramírez SM, Mesa-Cano IC, Peña-Cordero SJ, Ramírez-Coronel AA. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática. *Pro Sci Rev Prod Ciencias e Investig*. 2021;5(41):341–50.
7. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2020;(14):1–9.
8. Parrado Erazo MP, Reyes Rojas IM. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud,

Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín semillero Investig en Fam [Internet]. 2020;(2):1–9. Available from: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>

9. Monje P, Miranda P, Seguel F, Flores E. Percepción De Cuidado Humanizado De Enfermería Desde La Perspectiva De Usuarios Hospitalizados. *Cienc y Enfermería*. 2018;24(5):1–10.
10. Melita Rodríguez AB. Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en hospitales de la región del bio bío, Chile. *Energies* [Internet]. 2018;6(1):1–8. Available from: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110>
11. Acosta Leyva CB, Garcia Díaz ES. cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un hospital nacional de Lima, 2018. Univ Norbert Wiener [Internet]. 2019;86. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TE SIS Ayte Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Campos Bravo ME. El Cuidado Humanizado Y El Nivel De Satisfacción De Los Pacientes En El Servicio De Emergencia Del Hospital De Huacho 2018. 2019;86.
13. Yslado Velásquez YY, Varas Melgarejo SJ. cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes. servicio de emergencia hospital regional docente de Trujillo. *Lexus*. 2007;4(None):37.
14. Cornejo Valdivia MJ. percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, emergencia - hospital

- Honorio Delgado Arequipa 2018. 2019;
15. Quisocala Quispe B. nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería. hospital III Goyeneche – Arequipa 2020. 2020;
  16. Guizado Tello CL. Cuidado Humanizado Que Brinda El Profesional De Enfermería. 2020;
  17. Palacios C, Villegas M. Técnicas y procedimientos para el cuidado de enfermería [Internet]. Universidad Autónoma de Nayarit. 2014. 175 p. Available from: [www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)
  18. Allamde Cusso R, Macías Seda J, Porcel Gálvez AM. La relación enfermera-paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. *Cult los Cuid*. 2019;23(55):78.
  19. Yáñez Flores K, Rivas Riveros E, Campillay Campillay M. Ética Del Cuidado Y Cuidado De Enfermería. *Enfermería Cuid Humaniz*. 2021;10(1):03–17.
  20. Dandicourt C. El cuidado de enfermería con enfoque en la comunidad. *Rev Cuba Med Gen Integr* [Internet]. 2018;34(1):55–62. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v34n1/mgi07118.pdf>
  21. Zarate Grajales Rosa. La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería* [Internet]. 2004;13(44):44–6. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es).

22. Llanes G, Bejarano D, Ponce C. Llanes G. , Bejarano D, Márquez LM:La humanización de la atención de enfermería en salud laboral[Articulo revision de internet]2017[ 2018; 8:1(18-26). 2018;1:23–31. Available from: [file:///E:/Dialnet-LaHumanizacionDeLaAtencionDeEnfermeriaEnSaludLabor-6536488\(3\).pdf](file:///E:/Dialnet-LaHumanizacionDeLaAtencionDeEnfermeriaEnSaludLabor-6536488(3).pdf)
  
23. González L, Velandia AL, Flores V. Humanización del cuidado de enfermería. De la formación a la práctica clínica. Rev Conamed [Internet]. 2009;14(1):40–3. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2009/cons091i.pdf>
  
24. Evies B, Rengifo A, Salas J, Manrique B, Palacio D. El cuidado de enfermería. Rev electrónica Trimest en Enfermería [Internet]. 2014;13(1):328–36. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n33/ensayo2.pdf>
  
25. de los Rios Castillo JL, Avila Rojas TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Redalyc [Internet]. 2004;XXII(2):128–37. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
  
26. Guerrero Bejarano MA, Parra Suárez RJ, Arce Vera MF. La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. INNOVA Res J. 2018;3(8):157–62.
  
27. Vera Bayas LE. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Pap Knowl Towar a Media Hist Doc. 2018;

28. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos De La Calidad De Servicio. Rev Empres. 2019;13(2):1–1.
29. Torres Sánchez MJ. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. 2021;
30. Lopez Padilla A. Guía Para Autocuidadoycuidado Colectivo. Available from: <https://hchr.org.mx/wp/wp-content/uploads/2021/08/Guia-Spotlight-Autocuidado-FINAL.pdf>
31. De Arco-Canoles ODC, Suarez-Calle ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ y Salud. 2018;20(2):171.
32. Supo F, Caverro H. fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales. primera. Lima; 2014.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| <b>Título:” CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD HUANCABAMBA; DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS 2023.”</b> |  |   |                       |  |  |  |
|--|--|---|-----------------------|--|--|--|
| <b>Problema general</b>  | <b>Objetivo general</b>  | <b>Hipótesis general</b>  | <b>Variables</b>      | <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>   | <b>Metodología</b>   |
| ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023?                       | OG: Determinar la relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023. | Existe relación entre el cuidado humanizado del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023.   | CUIDADO HUMANIZADO    | -Relación enfermera paciente<br>-Aspectos éticos.                        | -Responsabilidad<br>-Estabilidad emocional<br>-Dar apoyo emocional<br>-Proactividad<br>-Priorizar al ser de cuidado<br>-Cualidades del hacer de la enfermera.  | <b>Método:</b> Hipotético - deductivo<br><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional<br><b>Tipo:</b> aplicada<br><b>Diseño:</b> No experimental-transversal<br><b>Población:</b> 100<br><b>Muestra:</b> 95 |
| <b>Problemas específicos</b>   | <b>Objetivos específicos</b>   | <b>Hipótesis específicas</b>  | NIVEL DE SATISFACCIÓN | Fiabilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad<br>Elementos tangibles | -Empatía<br>-Sentimientos del paciente<br>-Disponibilidad para la atención<br>-Interés<br>-Tiempo<br>-Cumplimiento<br>-Disponibilidad<br>-Atención<br>-Confianza<br>-Conocimientos<br>-Comodidad<br>-Infraestructura |  |
| <b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023?                   | <b>OE1:</b> Determinar la relación entre la dimensión relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023. | <b>H1:</b> Existe relación entre la dimensión relación enfermera-paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023 |                       |  |  |  |
| <b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre los aspectos éticos del cuidado y el nivel de satisfacción de los   | <b>OE2:</b> Determinar la relación entre los aspectos éticos del   | <b>H2:</b> Existe relación entre los aspectos éticos del cuidado y el nivel de satisfacción de los  |                       |  |  |  |



|  |  |  |  |  |          |  |
|--|--|--|--|--|----------|--|
| pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023? | cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023. | pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud Huancabamba 2023. |  |  | -Higiene |  |
|--|--|--|--|--|----------|--|



**1=NUNCA; 2=CASI NUNCA; 3= CASI SIEMPRE; 4= SIEMPRE,**

| <b>ASPECTOS A EVALUAR</b>                    | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| <b>CUIDADO HUMANIZADO</b>                    |   |   |   |   |
| <b>RELACION ENFERMERA PACIENTE</b>           | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Cuando se dirige a mí, me siento atendido | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. cuando me atiende, me siento satisfecho   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Me hace sentir como ser individual        | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. le importa mi estado de animo             | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Me dedica tiempo                          | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Identifica mis necesidades                | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Me escucha atentamente                    | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Establece una relación agradable conmigo  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Se pone en mi lugar para comprenderme     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Me llama por mi nombre                   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Respeta mis decisiones                   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Respeta mi intimidad                     | 1 | 2 | 3 | 4 |

| <b>ASPECTOS ETICOS</b>                               | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| 13. Demuestra responsabilidad en su cuidado          | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Es colaboradora con la familia y con el paciente | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. Trabaja con el equipo multidisciplinario.        | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Dialoga constantemente con los pacientes         | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. Brinda calidad en su cuidado.                    | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. Cumple con los principios éticos.                | 1 | 2 | 3 | 4 |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 19. Prioriza en primer lugar a su paciente.                           | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <b>NIVEL DE SATISFACCION</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Me brinda una buena atención                                       | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Muestra interés por solucionar mi problema                         | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Me atiende en el tiempo prometido                                  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Me atendieron conforme al calendario y horario que fue ofrecido    | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Me demuestra estar dispuesto(a) a ayudarme                         | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Nunca está demasiado ocupado(a) para atenderme                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Me siento seguro(a) al momento de la atención                      | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Confió en la persona que me atiende                                | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Me demuestra sus conocimientos y habilidades                       | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. La infraestructura del hospital es cómoda y visualmente atractiva | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. cuentan con equipos suficientes para la atención                  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Quien me atiende tiene apariencia impecable                       | 1 | 2 | 3 | 4 |

## Anexo 5

### Alfa de Cronbach

#### Variable 1 cuidado humanizado

##### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,963             | 28             |

Fuente: encuesta aplicada

##### Interpretación:

En la siguiente tabla se puede observar un nivel muy alto de confiabilidad de acuerdo a Ruíz Bolívar (2002)

#### Variable 2 satisfacción

##### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,927             | 12             |

Fuente: encuesta aplicada

##### Interpretación:

En la siguiente tabla se puede observar un nivel muy alto de confiabilidad de acuerdo a Ruíz Bolívar (2002)

#### Dimensión relación enfermera paciente

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,914             | 12             |

Fuente: encuesta aplicada

### Interpretación:

En la siguiente tabla se puede observar un nivel muy alto de confiabilidad de acuerdo a Ruíz Bolívar (2002)

### Dimensión aspectos éticos

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,919             | 9              |

Fuente: encuesta aplicada

### Interpretación:

En la siguiente tabla se puede observar un nivel muy alto de confiabilidad de acuerdo a Ruíz Bolívar (2002)

## Anexos 6

| Pruebas de normalidad |                                 |    |       |              |    |       |  |
|-----------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|--|
|                       | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |       |  |
|                       | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig.  |  |
| Cuidado humanizado    | 0.361                           | 95 | 0.000 | 0.733        | 95 | 0.000 |  |
| satisfacción          | 0.448                           | 95 | 0.000 | 0.542        | 95 | 0.000 |  |

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** elaboración propia

**Nota:** De acuerdo a la tabla, las variables 1 y 2 se contó con una muestra de 95 enfermeras encuestadas, se tiene que el valor de  $p= 0.000 < a 0.05$  de ambas variables, por ende, no tienen una distribución normal, por ello se usará pruebas no paramétricas, para la correlación de variables se usará el Rho de Spearman.

## Puntajes totales

| Nº | CUIDADO HUMANIZADO | RELACION ENFERMERA PACIENTE | ASPECTOS ETICOS | SATISFACCION |
|----|--------------------|-----------------------------|-----------------|--------------|
| 1  | 62                 | 40                          | 22              | 31           |
| 2  | 62                 | 42                          | 20              | 31           |
| 3  | 60                 | 40                          | 20              | 33           |
| 4  | 58                 | 39                          | 19              | 33           |
| 5  | 63                 | 41                          | 22              | 32           |
| 6  | 63                 | 40                          | 23              | 27           |
| 7  | 62                 | 41                          | 21              | 31           |

|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 8  | 59 | 40 | 19 | 33 |
| 9  | 61 | 40 | 21 | 32 |
| 10 | 66 | 44 | 22 | 32 |
| 11 | 58 | 38 | 20 | 31 |
| 12 | 75 | 47 | 28 | 36 |
| 13 | 51 | 33 | 18 | 28 |
| 14 | 30 | 20 | 10 | 14 |
| 15 | 80 | 52 | 28 | 38 |
| 16 | 30 | 19 | 11 | 12 |
| 17 | 68 | 42 | 26 | 36 |
| 18 | 70 | 45 | 25 | 35 |
| 19 | 71 | 45 | 26 | 36 |
| 20 | 67 | 43 | 24 | 29 |
| 21 | 62 | 39 | 23 | 33 |
| 22 | 61 | 40 | 21 | 26 |
| 23 | 59 | 39 | 20 | 31 |
| 24 | 64 | 42 | 22 | 29 |
| 25 | 70 | 44 | 26 | 30 |
| 26 | 66 | 41 | 25 | 36 |
| 27 | 29 | 19 | 10 | 12 |
| 28 | 50 | 36 | 14 | 16 |
| 29 | 45 | 27 | 18 | 24 |
| 30 | 71 | 46 | 25 | 37 |
| 31 | 73 | 47 | 26 | 38 |
| 32 | 50 | 32 | 18 | 30 |
| 33 | 73 | 47 | 26 | 37 |
| 34 | 72 | 47 | 25 | 37 |
| 35 | 78 | 50 | 28 | 34 |
| 36 | 61 | 39 | 22 | 33 |
| 37 | 63 | 42 | 21 | 32 |
| 38 | 61 | 40 | 21 | 33 |
| 39 | 60 | 41 | 19 | 31 |
| 40 | 67 | 43 | 24 | 33 |
| 41 | 80 | 52 | 28 | 40 |
| 42 | 72 | 45 | 27 | 34 |
| 43 | 75 | 48 | 27 | 33 |
| 44 | 62 | 40 | 22 | 31 |
| 45 | 62 | 42 | 20 | 31 |
| 46 | 60 | 40 | 20 | 33 |
| 47 | 58 | 39 | 19 | 33 |
| 48 | 63 | 41 | 22 | 32 |
| 49 | 63 | 40 | 23 | 27 |
| 50 | 62 | 41 | 21 | 31 |



|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 51 | 59 | 40 | 19 | 33 |
| 52 | 61 | 40 | 21 | 32 |
| 53 | 66 | 44 | 22 | 32 |
| 54 | 58 | 38 | 20 | 31 |
| 55 | 75 | 47 | 28 | 36 |
| 56 | 51 | 33 | 18 | 28 |
| 57 | 30 | 20 | 10 | 14 |
| 58 | 80 | 52 | 28 | 38 |
| 59 | 30 | 19 | 11 | 12 |
| 60 | 69 | 42 | 27 | 36 |
| 61 | 70 | 45 | 25 | 35 |
| 62 | 71 | 45 | 26 | 36 |
| 63 | 67 | 43 | 24 | 29 |
| 64 | 62 | 39 | 23 | 33 |
| 65 | 61 | 40 | 21 | 26 |
| 66 | 59 | 39 | 20 | 31 |
| 67 | 64 | 42 | 22 | 29 |
| 68 | 70 | 44 | 26 | 30 |
| 69 | 66 | 41 | 25 | 36 |
| 70 | 29 | 19 | 10 | 12 |
| 71 | 50 | 36 | 14 | 16 |
| 72 | 45 | 27 | 18 | 24 |
| 73 | 71 | 46 | 25 | 37 |
| 74 | 73 | 47 | 26 | 38 |
| 75 | 50 | 32 | 18 | 30 |
| 76 | 73 | 47 | 26 | 37 |
| 77 | 72 | 47 | 25 | 37 |
| 78 | 78 | 50 | 28 | 34 |
| 79 | 61 | 39 | 22 | 33 |
| 80 | 63 | 42 | 21 | 32 |
| 81 | 61 | 40 | 21 | 33 |
| 82 | 60 | 41 | 19 | 31 |
| 83 | 67 | 43 | 24 | 33 |
| 84 | 80 | 52 | 28 | 40 |
| 85 | 72 | 45 | 27 | 34 |
| 86 | 75 | 48 | 27 | 33 |
| 87 | 78 | 50 | 28 | 34 |
| 88 | 61 | 39 | 22 | 33 |
| 89 | 63 | 42 | 21 | 32 |
| 90 | 61 | 40 | 21 | 33 |
| 91 | 60 | 41 | 19 | 31 |
| 92 | 67 | 43 | 24 | 33 |
| 93 | 80 | 52 | 28 | 40 |

|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 94 | 72 | 45 | 27 | 34 |
| 95 | 75 | 48 | 27 | 33 |



|    |    |   |             |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|----|---|-------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8  | 26 | F | SECUNDA RIA | SI    | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |   |
| 9  | 26 | M | SECUNDA RIA | SI    | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |   |
| 10 | 36 | F | SECUNDA RIA | SI    | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |   |
| 11 | 39 | F | SECUNDA RIA | SI    | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |   |
| 12 | 38 | F | SUPERIOR    | SI    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |   |
| 13 | 58 | F | ANALFABETA  | SI    | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |   |
| 14 | 54 | M | SECUNDA RIA | SI    | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| 15 | 34 | F | SUPERIOR    | SI    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |   |
| 16 | 56 | F | SECUNDA RIA | SI    | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |   |
| 17 | 28 | F | SECUNDA RIA | NO SE | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| 18 | 32 | M | PRIMARIA    | SI    | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |   |
| 19 | 29 | F | SECUNDA RIA | NO SE | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 20 | 21 | F | TECNICO     | SI    | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 21 | 42 | F | PRIMARIA    | SI    | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 22 | 46 | M | ANALFABETA  | NO    | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |
| 22 | 26 | F | SECUNDA RIA | SI    | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |











