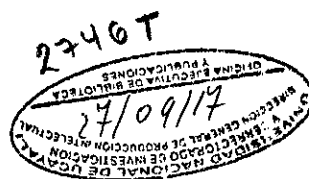


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2017.**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORAS : Bach. Enf. SALDAÑA MURAYARI LUZ PERLITA**

**Bach. Enf. TORRES PEÑAHERRERA JACKELINE ANALÍ**

**ASESORA : Dra. ISABEL ESTEBAN ROBLADILLO**

**PUCALLPA-PERÚ**

**2017**

## **RESUMEN.**

Objetivo general: Determinar la relación del cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa. Metodología: Corresponde a un diseño no experimental, de tipo correlacional, transversal, prospectivo; la muestra fue de 150 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa. Para obtener la información se utilizó como técnica la entrevista; como instrumentos dos escalas. Resultados, el 84.7% (127) expresaron recibir regular cuidado; mientras que el 10.0% (15) expresaron recibir excelente cuidado; y el 5.3% (08) expresaron recibir un deficiente cuidado. Así mismo, el 83.3% (125) manifestaron estar indiferente a la atención recibida; mientras que el 10.0% (15) manifestaron estar satisfechos con la atención recibida; y el 6.7% (10) manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida. Se sometió al estadístico de prueba de correlación de Tau b de Kendall, con 5% de error y 95% de nivel de confianza, se obtuvo un valor  $p = 0.011$  ( $p < 0.05$ ); por lo que se aceptó la hipótesis de investigación determinándose relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa. Conclusiones: Existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, el género de los pacientes, mayor porcentaje son del género masculino y menor cantidad son del género femenino, en cuanto al grado de instrucción, más de dos tercios tienen grado de instrucción secundario, respectó al nivel de cuidado humanizado el mayor porcentaje de pacientes expresaron recibir regular cuidado humanizado; el nivel de satisfacción de los pacientes es de indiferente a la atención recibida.

**Palabras claves:** Cuidado humanizado, satisfacción del paciente

## **ABSTRACT.**

General objective: To determine the relation of the humanized nursing care and the satisfaction of the patients attended in the emergency service of the Regional Hospital of Pucallpa. Methodology: Corresponds to a non-experimental, cross-sectional, prospective, correlational type; the sample was of 150 patients who attended the emergency service of the Regional Hospital of Pucallpa. To obtain the information, the survey was used as a technique; as instruments of the questionnaires. Results: 84.7% (127) expressed regular care; While 10.0% (15) expressed excellent care; and 5.3% (08) expressed poor care. Likewise, 83.3% (125) reported being indifferent to the attention received; While 10.0% (15) stated that they were satisfied with the care received; and 6.7% (10) stated that they were dissatisfied with the care received. Kendall's Tau b correlation test statistic, with 5% error and 95% confidence level, was obtained  $p = 0.011$  ( $p < 0.05$ ); So the research hypothesis was accepted, determining the relationship between the humanized care and the patient satisfaction of the emergency service of the Regional Hospital of Pucallpa. Conclusions: There is a relationship between the humanized nursing care and the satisfaction of the patients treated in the emergency service of the Regional Hospital de Pucallpa, the gender of the patients, the greater percentage are of the male gender and the smaller amount are of the female gender, in terms of the degree of education, more than two thirds have secondary education, compared to the level of humanized care, the highest percentage of patients expressed receive regular humanized care; The level of satisfaction of patients is indifferent to the attention received.

**Key words:** Humanized care, patient satisfaction.