TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE ENFERMERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE A LA CONSULTA EXTERNA GERIÁTRICA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR TAYTA WASI 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Presentado por:

Karol Valeria Guerra Diaz (0009-0004-8613-3564)

Flor Zeny Zuñiga Pablo (0009-0000-5468-7176)

Asesor:

Ursula Elisa Elias Bravo (0000-0002-7716-5431)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE ENFERMERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE A LA CONSULTA EXTERNA GERIÁTRICA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR TAYTA WASI 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Presentado por:

Karol Valeria Guerra Diaz (0009-0004-8613-3564)

Flor Zeny Zuñiga Pablo (0009-0000-5468-7176)

Asesor:

Ursula Elisa Elias Bravo (0000-0002-7716-5431)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 13de abril de 2026

Hora: 7: 00pm

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Dra. María Hilda Cardenas de Fernández
Miembro 1: Mg. Fiorella Jackeline Rojas Pineda
Miembro 2: Mg. Denisse Geraldine Gonzales Alarcón

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: "Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario que asiste a la consulta externa geriátrica en el centro de atención del adulto Mayor Tayta Wasi 2024"**N° PRE-20-2025-00045** con código de proyecto: 13 de abril de 2026

Presentada por el estudiante o egresado/bachiller:

- Guerra Diaz, Karol Valeria.
- Zuñiga Pablo, Flor Zeny.

Para optar el Título Profesional deLicenciada/oen Enfermería

Asesorados por: Dra. Ursula Eliza Elías Bravo

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño delos estudiantes o egresados de la carrera de ENFERMERÍAen la sustentación, se concluyen de manera unánime () por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesistas: Karol ValeriaGuerra Diaz			Nota (en letras): Dieciséis
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesistas: Flor ZenyZuñiga Pablo			Nota (en letras): Diecisiete
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Dra. Maria Hilda Cardenas de Fernández
Presidente del Jurado



Dra. Ursula Elisa Elias Bravo
Asesor(a)

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR



Mg. Fiorella Jackeline Rojas Pineda***Miembro 1***



Mg. Denisse Geraldine Gonzales Alarcón
Miembro 2

ANEXO 21: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 3 de mayo del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristán
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur

Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Karol Valeria Guerra Diaz, Flor Zeny Zuñiga Pablo, egresadas de la Carrera de Enfermería de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Ursula Elisa Elias Bravo, declaramos que este informe final de tesis titulado: Cuidado Humanizado De Enfermería Y Satisfacción Del Usuario Que Asiste A La Consulta Externa Geriátrica En El Centro De Atención Del Adulto Mayor Tayta Wasi 2024, sustentado para obtener el título de licenciada(o) en enfermería es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma Integrante 1: Karol Guerra
DNI: 70662886

Firma del asesor de tesis
Ursula Elisa Elias Bravo
DNI: 44390455

Firma integrante 2: Flor Zuñiga
DNI: 73104409

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario que asiste a la consulta externa geriátrica en el centro de atención del adulto mayor Tayta Wasi 2024

Autores. Karol Valeria Guerra Diaz; Flor Zeny Zuñiga Pablo

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2951340105)

Código de registro. PRE-20-2025-00045

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 15 palabras; excluir citas.



Cuidado humanizado

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	8%	8%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Muncibay Rodriguez, Martin Ulises. "Satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en pacientes adultos mayores diabéticos que son atendidos en el hospital distrital Vista Alegre - Trujillo, 2022", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DEDICATORIA

A nuestra familia, por su amor y apoyo incondicional
en momentos difíciles.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

AGRADECIMIENTOS

A nuestra asesora de tesis, Dra. Ursula Elisa Elias Bravo, por su guía experta y apoyo constante. A la institución y colaboradores, por los recursos y datos esenciales. Sin ustedes, esto no habría sido posible.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESUMEN

Introducción: La calidad del servicio sanitario se ve afectada por la priorización de lo técnico sobre el cuidado integral, un problema grave en geriatría. En Perú, esta deficiencia en la humanización impacta negativamente al paciente, lo que justifica investigar su relación con la satisfacción. **Objetivo:** Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario en la consulta externa geriátrica del Centro Tayta Wasi. **Materiales y Métodos:** Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal y correlacional no experimental. La muestra fue de 323 Adultos Mayores, seleccionada por muestreo probabilístico aleatorio simple de 2000 pacientes. La encuesta utilizó el cuestionario PCHE 3ª versión (cuidado humanizado) y la Guía Técnica de Satisfacción (SERVQUAL). El análisis inferencial se efectuó con la prueba exacta de Fisher. **Resultados:** Se encontró una asociación estadísticamente significativa entre la percepción de cuidado humanizado y la satisfacción (P=0.036). Aunque el 98.45% calificó el cuidado humanizado como "Bueno" o "Muy Bueno", el nivel de satisfacción general fue bajo, con 85.76% de usuarios insatisfechos con el servicio. **Conclusión:** Existe una relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción. No obstante, la insatisfacción general se debe a factores extrínsecos al trato, como fallas logísticas y tiempos de espera prolongados, según el modelo SERVQUAL.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción del Paciente, Adulto Mayor, Atención de Enfermería, Servicios Geriátricos de Salud, Humanización de la Atención.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

Introduction: Healthcare quality is impaired by prioritizing technical aspects over integral care, a serious issue in geriatrics. In Peru, this humanization deficiency negatively affects patient experience, justifying research on its link to satisfaction. **Objective:** To determine the relationship between humanized nursing care and user satisfaction in the geriatric outpatient consultation at the Tayta Wasi Center. **Materiales and Methods:** An observational, descriptive, cross-sectional, and non-experimental correlational study was conducted. The sample included 323 Aged individuals (Older Adults), selected by simple random probability sampling from 2,000 patients. Data collection used the PCHE 3rd version questionnaire (humanized care) and the External User Satisfaction Technical Guide (SERVQUAL methodology). Inferential analysis was performed using Fisher's exact test. **Results:** A statistically significant association was found between the perception of humanized care and user satisfaction (P=0.036). Although 98.45% rated humanized care as "Good" or "Very Good," the overall satisfaction level was low, with 85.76% of users dissatisfied with the service. **Conclusion:** A significant relationship exists between humanized nursing care and satisfaction. However, general dissatisfaction is driven by factors extrinsic to direct care, such as logistical failures and prolonged waiting times, as indicated by the SERVQUAL model.

KEYWORDS: Patient Satisfaction, Aged, Nursing Care, Geriatric Services, Humanization of Assistance.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis