

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Profesional de Enfermería**



**Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes  
Post operados del servicio de cirugía de una clínica privada -  
2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

**Autor:**

Omar Wilfredo Mamani Zapana

**Asesor:**

Mg. Elba Villasante Román

**Juliaca, diciembre de 2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Elba Villasante Román, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST OPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UNA CLÍNICA PRIVADA - 2023”** del autor **Omar Wilfredo Mamani Zapana** tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 5 días del mes de diciembre del año 20224.



Mg. Elba Villasante Román

Asesor



367

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquani, a tres día(s) del mes de diciembre del año 2024 siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Ana Luz Flores Mamani el (la) secretario(a): Dra. Rut Ester Mamani Limachi y los demás miembros: Mg. Ruth yenny Chura Muñoz y el (la) asesor(a) Mg. Elba Villasante Román

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes Post operados del Servicio de cirugía de una clínica privada - 2023

- a) Omar Wilfredo Mamani Zapana
b)
c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en enfermería

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y adaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente: Bachiller (a): Omar Wilfredo Mamani Zapana

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Litera, Cualitativa), Mérito. Values: Aprobado, 18, A-, Muy bueno, Sobresaliente

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Litera, Cualitativa), Mérito. Values: (empty)

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Litera, Cualitativa), Mérito. Values: (empty)

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Handwritten signatures and names for Presidente/a, Asesora/a, Secretario/a, Miembro, and Bachiller (a), (b), (c).

# **Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en Post operados del servicio de cirugía de una clínica privada - 2023**

## **RESUMEN**

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía en una clínica privada de la ciudad de Juliaca. El estudio es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, observacional y de diseño transversal. La población estuvo conformada por 150 pacientes, mientras que la muestra fue de 100 pacientes, seleccionada mediante un muestreo no probabilístico y obtenida en un periodo de 2 meses. Estos pacientes se sometieron a una intervención quirúrgica y permanecieron hospitalizados en el servicio de cirugía, a quienes se aplicaron dos instrumentos: el modelo SERVQUAL para medir el cuidado humanizado y una escala de satisfacción propuesta por Díaz. Los resultados revelaron que el 66,0% de los pacientes percibió un nivel regular de cuidado humanizado, mientras que el 26,0% lo calificó como deficiente. En cuanto a la satisfacción, el 59,0% de los pacientes reportó un nivel medio, y el 41,0% expresó una baja satisfacción. El análisis de hipótesis mostró una correlación significativa, positiva y de alta intensidad entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes postoperados ( $Rho = 0,918$ ;  $p\text{-valor} = 0,000$ ).

**Palabras clave:** cuidado humanizado, satisfacción, enfermería, pacientes, cirugía.

# **Humanized nursing care and satisfaction in Postoperative patients of the surgery department of a private clinic - 2023**

## **SUMMARY**

The objective of the present study was to determine the relationship between humanized nursing care and the satisfaction of postoperative patients in the surgery service in a private clinic in the city of Juliaca. The study is of a basic type, with a quantitative approach, relational level, observational and cross-sectional design. The population was made up of 150 patients, while the sample was 100 patients, selected through non-probabilistic sampling and obtained over a period of 2 months. These patients underwent surgery and remained hospitalized in the surgery service, to whom two instruments were applied: the SERVQUAL model to measure humanized care and a satisfaction scale proposed by Díaz. The results revealed that 66.0% of patients perceived a regular level of humanized care, while 26.0% rated it as deficient. Regarding satisfaction, 59.0% of patients reported a medium level, and 41.0% expressed low satisfaction. The hypothesis analysis showed a significant, positive and high intensity correlation between humanized care and postoperative patient satisfaction ( $Rho = 0.918$ ;  $p\text{-value} = 0.000$ ).

**Keywords:** humanized care, satisfaction, nursing, patients, surgery.

# **Cuidados humanizados de enfermagem e satisfação em pacientes Pós-operatórios do serviço de cirurgia de uma clínica privada – 2023**

## **RESUMO**

O objetivo do presente estudo foi determinar a relação entre o cuidado humanizado de enfermagem e a satisfação dos pacientes pós-operados do serviço de cirurgia em uma clínica privada da cidade de Juliaca. O estudo é de tipo básico, com uma abordagem quantitativa, de nível relacional, observacional e de desenho transversal. A população foi composta por 150 pacientes, enquanto a amostra foi de 100 pacientes, selecionada por meio de uma amostragem não probabilística e obtida em um período de 2 meses. Estes pacientes foram submetidos a uma intervenção cirúrgica e permaneceram hospitalizados no serviço de cirurgia, aos quais foram aplicados dois instrumentos: o modelo SERVQUAL para medir o cuidado humanizado e uma escala de satisfação proposta por Díaz. Os resultados revelaram que 66,0% dos pacientes perceberam um nível regular de cuidado humanizado, enquanto 26,0% o qualificaram como deficiente. Quanto à satisfação, 59,0% dos pacientes relataram um nível médio, e 41,0% expressaram uma baixa satisfação. A análise de hipótese mostrou uma correlação significativa, positiva e de alta intensidade entre o cuidado humanizado e a satisfação dos pacientes pós-operados ( $Rho = 0,918$ ;  $p\text{-valor} = 0,000$ ).

**Palavras-chave:** cuidado humanizado, satisfação, enfermagem, pacientes, cirurgia.