



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería  
servicio de cirugía, Hospital Nacional Sergio E. Bernales-Lima 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Enfermería**

**AUTOR:**

**Aguirre Delgado Yaquelyn Lisset (ORCID: 0000-0003-2516-6237)**

**ASESOR:**

**MG. Lucy Tani Becerra Medina (ORCID: 0000-000-2400-4323)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Política y Gestión en Salud**

**LIMA-PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme vida y salud para poder seguir estudiando y cumplir con esta meta tan anhelada. A mi padre que con su gran amor y su apoyo me permitió seguir una carrera profesional, quien partió y no pudo verme convertida en una profesional; y a mi madre que con su amor incondicional y su motivación día a día puedo continuar esta gran meta. A mi novio que siempre está conmigo apoyándome, dándome ánimos y compartiendo momentos gratificantes.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, formadores de profesionales competentes, con conocimientos y con visión al futuro. A las Docentes de Investigación por ser excelentes maestras y guiarnos satisfactoriamente en la asignatura, y en especial a mi asesora de investigación la Mg. Lucy Becerra. Al Director del área de docencia de investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, por las facilidades al aplicar el cuestionario para el estudio. A los pacientes post operados del servicio de Cirugía por participar en este estudio de Investigación.

## RESUMEN

La satisfacción del paciente es de gran importancia y es a la vez un indicador de calidad del cuidado que brinda la enfermera. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería servicio de Cirugía, Hospital Nacional Sergio E. Bernales - Lima 2018. La metodología que se utilizó es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra está constituida por 90 pacientes, se utilizó la técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurada por 27 preguntas tipo Likert. Los resultados identificaron que del 100%, el nivel que predominó fue el nivel alto con un 96.67% y seguido del nivel bajo con el 4.4% sobre el cuidado de enfermería. En la dimensión humano el nivel que predominó fue el nivel alto con el 58.9%, seguido del nivel medio con el 41.1%. En conclusión, casi la totalidad de los pacientes post operados tienen un nivel alto de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera, que abarca los aspectos técnico científico y humano.

**Palabras clave:** Satisfacción, cuidado, enfermería, paciente post operado.

## SUMMARY

Patient satisfaction is of great importance and is at the same time an indicator of the quality of care provided by the nurse. The objective was to determine the level of satisfaction of the post-operative patient on the care of nursing service of Surgery, National Hospital Sergio E. Bernales - Lima 2018. The methodology that was used is of applied type, of descriptive level, of quantitative approach, of cross section and non-experimental design. The sample consisted of 90 patients, the survey technique was used and the instrument was the questionnaire structured by 27 Likert-type questions. The results identified that 100%, the level that predominated was the high level with 96.67% and followed by the low level with 4.4% on nursing care. In the human dimension, the predominant level was the high level with 58.9%, followed by the middle level with 41.1%. In conclusion, almost all of the patients who undergo surgery have a high level of satisfaction with the care provided by the nurse, which covers the technical, scientific and human aspects.

**Keywords:** Satisfaction, care, nursing, post-operated patient.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	21
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos	22
1.7.1 Objetivo general	22
1.7.2 Objetivos específicos	22
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	23
2.3 Población y muestra	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	26
2.5 Métodos de análisis de datos	27
2.6 Aspectos éticos	28

<b>III. RESULTADOS</b>	
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	40
<b>V. CONCLUSIONES</b>	43
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	44
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	45

## **ANEXOS**

✓ Instrumento	48
✓ Operacionalización de variable	50
✓ Matriz de Consistencia	51
✓ Prueba de Validez por juez de expertos	52
✓ Prueba de confiabilidad	53
✓ Consentimiento informado	54
✓ Acta de aprobación de Originalidad de Tesis	55
✓ Formulario de Autorización para la Publicación electrónica de la Tesis	56
✓ Autorización de la Institución	57
✓ Autorización de Instrumento de Investigación	58



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.20  
Versión : 09  
Fecha : 25-02-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Lucy Tani Becerra Medina, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Norte. (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada Nivel de Satisfacción del paciente operado sobre el cuidado de enfermería, servicio de cirugía, Hospital Nacional Sergio e Bernales- Lima 2018, de la estudiante Yaquelyn Lisset Aguirre Delgado.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: 18 de noviembre de 2018

-----  
**Lucy Tani Becerra Medina**

DNI: 07733851