



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el  
Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Enfermería

**AUTORA:**

Br. Echegaray Quintanilla Roxana Aurea (ORCID: 0000-0002-8146-7918)

**ASESORA:**

Mgtr. Becerra Medina Lucy (ORCID: 0000-0002-4000-4423)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Políticas de Salud

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Ante todo, a Dios por permitirme llegar hasta aquí con salud, a mis padres que son mi ejemplo a seguir en su perseverancia para dar lo mejor a mis hermanas y a mí, a mi querido Abraham por sus enseñanzas y palabras de aliento.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes de la Universidad César Vallejo que con sus enseñanzas y ejemplo me inspiraron a continuar y lograr mis metas, a mis padres que siempre respetaron mis decisiones y confiaron en mí.

## PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, *PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: PROYECTO DE INVESTIGACION - DPI*

Presentado por Don (a)

Roxana Aura Echevaray Quintanilla

Cuyo Título es:

Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes

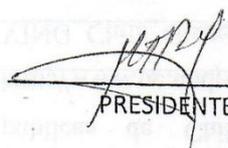
hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital

Nocimel Sergio E. Beruete - 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la Resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)

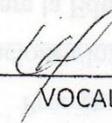
Calorex (letra).

Lima, 06 de noviembre del, 2019

  
PRESIDENTE



  
SECRETARIO

  
VOCAL

**NOTA:** En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Roxana Aurea Echegaray Quintanilla, estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado **“Calidad del cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019”**, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, octubre del 2019.



---

Br. Roxana Aurea Echegaray Quintanilla

DNI: 46740496

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte, presento la tesis titulada: **Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019**, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

El presente estudio está estructurado en siete capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, la fundamentación de la variable Calidad del Cuidado y sus dimensiones: Componente Interpersonal, Componente Técnico y Componente del Entorno. En el segundo capítulo se presenta la variable de estudio y su operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se expone los resultados y el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo enuncia las conclusiones de la investigación, en el sexto capítulo se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se enuncian las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los Anexos que dan consistencia a los enunciados de los capítulos anteriormente expuestos.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desea continuar con la investigación del desarrollo del tema de la Calidad del Cuidado de Enfermería.

Atentamente,

La Autora

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>23</b>
2.1 Diseño de investigación	23
2.2 Operacionalización de las variables	24
2.3 Población	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Procedimiento de recolección de datos	26
2.6 Métodos de análisis de datos	26
2.7 Aspectos éticos	26
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>27</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>32</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>34</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>35</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>36</b>

## ANEXOS

Anexo 1: Instrumento	32
Anexo 2: Validez del contenido (prueba binomial)	34
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento	35
Anexo 4: Consentimiento Informado	36
Anexo 5: Permiso del Director	37
Anexo 6: Permiso de la Jefa del Departamento de Enfermera	38
Anexo 7: Porcentaje Turnitin	39
Anexo 8: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	40
Anexo 9: Acta de Autorización de publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV	41
Anexo 10: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019	17
<b>Gráfico 2:</b> Calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Componente Interpersonal en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019	18
<b>Gráfico 3:</b> Calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Componente Técnico en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019	19
<b>Gráfico 4:</b> Calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Componente del Entorno en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019	20

## Resumen

El objetivo del estudio es determinar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía, del Hospital Nacional Sergio Bernaldes – 2019, según las dimensiones componente interpersonal, componente técnico y componente del entorno.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal, en el que se encuestaron a 60 pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía. El cuestionario utilizado fue Calidad de Atención del Profesional de Enfermería, guardando el rigor ético, científico y metodológico correspondiente.

Se observa en los resultados que, en la calidad del cuidado de enfermería a los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía, el 66,7% corresponde a un nivel medio mientras que el 20% perciben un nivel bajo. En la dimensión Componente Interpersonal, el 78,3% de los pacientes perciben un nivel medio, en la dimensión Componente Técnico, el 43,3% de los pacientes perciben un nivel alto y en la dimensión Componente del Entorno el 56,7% corresponde al nivel medio. Conclusiones: la calidad del Cuidado de Enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernaldes es de nivel medio, mientras que un menor porcentaje de pacientes hospitalizados perciben un nivel bajo.

Palabras clave: Calidad del cuidado, calidad de la atención, cuidado de calidad

## **Abstract**

The objective of the study is to determine the level of quality of nursing care in patients hospitalized in the Surgery Service, of the Sergio E. Bernales National Hospital - 2019, according to the dimensions interpersonal component, technical component and environment component.

This research is of quantitative approach, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional, in which 60 patients hospitalized in the Surgery Service were surveyed. The questionnaire used was Calidad de Atención del Profesional de Enfermería, keeping the corresponding ethical, scientific and methodological rigor.

In the observation of the results that, in the quality of nursing care for patients hospitalized in the Surgery Service, 66.7% correspond to a medium level while 20% perceive a low level. In the Interpersonal Component dimension, 78.3% of the patients perceive a medium level, in the Technical Component dimension, 43.3% of the patients perceived a high level and in the Component Environment dimension the corresponding 56.7% at the medium level. Conclusions: the quality of Nursing Care for hospitalized patients in the surgery service of Sergio E. Bernales National Hospital is medium level, while a lower percentage of hospitalized patients perceive a low level.

Keywords: quality of care, quality of care, quality care

**Anexo 8: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo, Lucy Becerra Medina  
 ..... docente de la Facultad Ciencias Médicas ..... y  
 Escuela Profesional de Enfermería ..... de la Universidad César Vallejo .....  
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“ Calidad del Cuidado de Enfermeras a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Lepo E. Bernal - 2019 ..... ”  
 .....  
 del (de la) estudiante Roxana Aurea Echevaray Quintanilla .....  
 ..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.1% 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. Los Olivos, 06 de noviembre del 2019.

.....  
 Firma Lucy Tiqui Becerra Medina

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 0993385

 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	PERÚ Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Vicerectorado de Investigación