



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente al  
Egreso Hospitalario, Servicio de Cirugía, Hospital Sergio Bernales,  
Lima 2019

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

**Licenciada en Enfermería**

**AUTORES:**

Bach. Gama Matos, Olenka Anny (ORCID: 0000-0002-7864-694X)

Bach. Sihui Ortiz, Rita (ORCID: 0000-0001-7317-2901)

**ASESOR**

Mg. Ruiz Ruiz María Teresa (ORCID: 0000-0003-1085-2779)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**Lima – Perú**

**2020**

**DEDICATORIA:**

A nuestros familiares por apoyarnos en todo momento a la realización de una gran meta, como es el lograr la obtención de nuestro título universitario.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradecemos de corazón a Dios por iluminar nuestro camino y darnos fortaleza la lograr nuestros objetivos. Gracias a todas las personas que nos han brindado apoyo para continuar con la elaboración de la tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>25</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Población y muestra	27
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.4 Procedimientos	29
3.5 Métodos de análisis de datos	29
3.6 Aspectos éticos	29
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>42</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

- Tabla 1.** Relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima, 2019.
- Tabla 2.** Correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima, 2019.
- Tabla 3.** Relación entre calidad de atención de enfermería en el nivel técnico y la satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima, 2019.
- Tabla 4.** Correlación entre la calidad de atención de enfermería dimensión componente técnico y la satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima, 2019.
- Tabla 5.** Relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en el nivel humano y la satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima, 2019.
- Tabla 6.** Correlación entre la calidad de atención de enfermería en el nivel Humano y la satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima, 2019.
- Tabla 7.** Relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en el nivel Entorno de atención y satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima, 2019.
- Tabla 8.** Correlación entre la calidad de atención de enfermería en el nivel Entorno y la satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima 2019.

## Resumen

El objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, hospital Sergio Bernales, Lima 2019. El enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, de diseño no experimental, el nivel es básico y de corte transversal, Se evidencia que el nivel de calidad bueno presenta una atención de enfermería **satisfecho con 94.3%**, para la calidad de atención regular en satisfacción del paciente tenemos, el **52,0%** satisfecho; en **el nivel técnico** y satisfacción del paciente, se evidencia que el nivel técnico bueno presenta una atención de enfermería satisfecho con **81.3%**, el nivel técnico regular en satisfacción del paciente tenemos, el **75,0%**; en el **nivel humano** y satisfacción del paciente, se evidencia que el nivel humano bueno presenta una atención de enfermería satisfecho con **92,7%**, para el nivel humano regular en satisfacción del paciente tenemos, **el 46,6%** satisfecho; en el **nivel entorno** y satisfacción del paciente, se evidencia que el nivel entorno bueno presenta una atención de enfermería satisfecho **con 78,1%**, el nivel entorno regular en satisfacción del paciente tenemos, **el 72,2% satisfecho**. Se concluye la calidad de atención de enfermería se encuentra relacionado con la satisfacción del paciente.

**Palabras Clave:** Calidad de atención, Satisfacción del paciente, Enfermería.

## **Abstract**

The objective is to determine the relationship that exists between the quality of nursing care and patient satisfaction at hospital discharge, surgery service, Sergio Bernales hospital, Lima 2019. The quantitative approach, the type of study is descriptive correlational, non-design. experimental, the level is basic and cross-sectional. It is evidenced that the good quality level presents a nursing care satisfied with 94.3%, for the quality of regular care in patient satisfaction we have, 52.0% satisfied; At the technical level and patient satisfaction, it is evidenced that the good technical level presents a nursing care satisfied with 81.3%, the regular technical level in patient satisfaction we have, 75.0%; at the human level and patient satisfaction, it is evidenced that the good human level presents a nursing care satisfied with 92.7%, for the regular human level in patient satisfaction we have, 46.6% satisfied; In the environment level and patient satisfaction, it is evidenced that the good environment level presents a nursing care satisfied with 78.1%, the regular environment level in patient satisfaction we have, 72.2% satisfied. It is concluded the quality of nursing care is related to patient satisfaction.

Keywords: Quality of care, Patient satisfaction, Nursing.



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Mg. Ruiz Ruiz, María Teresa**, docente de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Profesional / Programa académico de **Enfermería** de la Universidad César Vallejo (**Lima Norte**), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

**“Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente al Egreso Hospitalario, Servicio de Cirugía, Hospital Sergio Bernales, Lima 2019.”**, del (los) autor (autores), Gama Matos, Olenka Anny y Sihui Ortiz, Rita constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,  
**Lima, 06 de febrero del 2021**

Apellidos y Nombres del Asesor: <b>Ruiz Ruiz, María Teresa</b>	
DNI <b>07254515</b>	Firma 
ORCID <b>0000-0003-1085-2779</b>	