



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia del servicio de enfermería en la Percepción del  
Paciente de la unidad de Infectología del Hospital  
Regional de Loreto 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la  
Salud**

**AUTORAS**

Bach: SANDOVAL DAVILA, Lizbeth Milagros.

Bach: LEMOS RIOS, María de Jesús.

**ASESORA**

Dra.: Nélide Valencia Coral

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

**PERÚ – 2018**

## PÁGINA DEL JURADO

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3139 / 2018 – EPG-UCV

-----  
Dra.: Doris Vela Valles  
Presidente

-----  
Ma.: Gilberto Fernández Arica  
Secretario

.....  
Dra.: Nélide Valencia Coral  
Vocal

## DEDICATORIA

*A mis amores incondicionales  
mis hijos María Fernanda y  
Benjamín, quienes son el motivo  
de superación e inspiración.*

*A mis padres y hermanos por sus palabras  
de ánimo en los momentos de dificultad me  
consolaron y me aconsejaron a continuar  
superándome.*

***Lizbeth.***

## DEDICATORIA

*A Dios todo poderoso por darme la vida,  
y regalarme una familia a quien amo.*

*Con amor, al compañero fiel de mi vida, por  
su apoyo constante, por darme la mano, e  
infundir en mi seguridad para seguir  
adelante superándome y poder alcanzar  
mis metas.*

*A mis amados hijos quienes con su sola  
existencia llenan de amor y alegría mi  
vida, por su paciencia, por los vacíos,  
para días y noches de espera para estar  
a su lado.*

**María.**

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a Dios por la vida la salud y los grandes consejos, como dice la biblia “Te mando que seas valiente y te esfuerces porque tu Dios está contigo y todo lo que pidieres en oración creyendo lo recibirás” estas palabras nos fortalecen a seguir superándonos, las bendiciones y pruebas que se nos presentaron los superamos, sobre todo por darnos la oportunidad de continuar estudiando para contribuir a nuestra sociedad y familia.

A nuestros familiares padres, esposos, hijos por la paciencia y cariño que en todo momento demuestran.

A Nuestra docente Nélide Valencia Coral, por ayudarnos a superar las dificultades encontradas en el proceso de elaboración del presente trabajo.

Al Hospital Regional de Loreto por las facilidades que nos brindó durante la ejecución de la investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, por contribuir en la superación de los Profesionales en la Región Loreto.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

LIZBETH MILAGROS SANDOVAL DAVILA, identificada con DNI N°00109672 y MARIA DE JESUS LEMOS RIOS, identificada con DNI N° 05219718, estudiantes del Programa de Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Influencia del servicio de enfermería en la Percepción del Paciente de la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto 2018”. Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Agosto, del 2018

---

Lizbeth Sandoval Dávila  
DNI: 00109672

---

María de Jesús Lemos Ríos  
DNI :05219718

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado.

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Médicas, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de Salud, presentamos el trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de carácter explicativo, y alcance transversal, denominado: “Influencia del servicio de enfermería en la Percepción del Paciente de la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto 2018.”

En el presente trabajo de investigación se determina la influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente a través de sus dimensiones.

Señores miembros del jurado, esperamos que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Agosto, del 2018

---

Lizbeth Sandoval Dávila  
DNI: 00109672

---

María de Jesús Lemos Ríos  
DNI: 05219718

## ÍNDICE CAPITULAR

PÁGINA DEL JURADO .....	i
DEDICATORIA.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE CAPITULAR .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
CAPÍTULO I. INTRODUCCION.....	1
1.1 Realidad problemática.....	2
1.2 Trabajos previos.....	3
1.2 Teorías relacionadas al tema .....	8
1.4 Formulación del problema.....	11
1.5 Justificación del estudio. ....	12
1.6 Hipótesis .....	13
1.7 Objetivos .....	13
1.7.1. Objetivo general.....	13
1.7.2. Objetivos Específicos.....	13
CAPITULO II. MÉTODO.....	14
2.1 Diseño de investigación .....	14
2.2 Variables, Operacionalización.....	14
2.3 Población y Muestra.....	18
2.3.1 Criterios de selección.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.5. Método de análisis de datos.....	20
2.6. Aspectos éticos .....	20
CAPITULO III. RESULTADOS .....	21
3.1 Resultados del instrumento de recolección de datos. ....	21

3.2 Resultado de la constatación de hipótesis. ....	40
CAPITULO IV. DISCUSIÓN. ....	42
CAPITULO V. CONCLUSIONES. ....	46
CAPITULO VI. RECOMENDACIONES. ....	47
CAPITULO VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	48
ANEXOS .....	51
Anexo 1. Instrumento de Recolección de datos .....	52
Anexo 2-A. Confiabilidad del instrumento de Recolección de datos .....	54
Anexo 2-B. Validación del instrumento de Recolección de datos.....	55
Anexo 3. Matriz de Consistencia .....	58
Anexo 4. Consentimiento informado .....	60
Anexo 5. Carta de Aceptación del Hospital Regional de Loreto .....	61
Anexo 6. Acta de Originalidad .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Eficiencia en la atención de enfermería.....	21
Tabla 2. Competencia de la enfermera. ....	22
Tabla 3. Continuidad en el tratamiento.....	23
Tabla 4. Accesibilidad en a la unidad de Infectología.....	24
Tabla 5. Seguridad que percibe el paciente. ....	25
Tabla 6. Comunicación entre la enfermera y el paciente. ....	26
Tabla 7. Identifica de la enfermera hacia el paciente. ....	27
Tabla 8. La enfermera explica el tratamiento .....	28
Tabla 9. La enfermera brinda apoyo Psicológico. ....	29
Tabla 10. El personal apoya a movilizar al paciente. ....	30
Tabla 11. La enfermera respeta la privacidad del paciente.....	31
Tabla 12. Limpieza de la unidad.....	32
Tabla 13. Iluminación del ambiente.....	33
Tabla 14. Mobiliario y Comodidad.....	34
Tabla 15. Percepción del paciente .....	35
Tabla 16 . Preferencia en la atención.....	36
Tabla 17. Apoyo logístico. ....	37

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Eficiencia en la atención de enfermería .....	21
Gráfico 2. Competencia de la enfermera.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Gráfico 3. Continuidad en el tratamiento. ....	23
Gráfico 4. Accesibilidad a la unidad de infectología. ....	24
Gráfico 5. Seguridad que percibe el paciente.....	25
Gráfico 6. Comunicación de la enfermera y el paciente. ....	26
Gráfico 7. Identificación de la enfermera hacia el paciente. ....	27
Gráfico 8. La enfermera explica el tratamiento.....	28
Gráfico 9. La enfermera Brinda apoyo Psicológico. ....	29
Gráfico 10. El personal apoya a movilizarse al paciente. ....	30
Gráfico 11. La enfermera respeta la privacidad del paciente. ....	31
Gráfico 12. Limpieza de la unidad. ....	32
Gráfico 13. Iluminación del ambiente. ....	33
Gráfico 14. Mobiliario y comodidad. ....	34
Gráfico 15. Percepción del paciente.....	35
Gráfico 16. Preferencia en la atención. ....	36
Gráfico 17. Apoyo Logístico. ....	37
Gráfico 18. Competencia técnica y percepción subjetiva del paciente.....	38
Gráfico 19. Competencia interpersonal (C.I) y la percepción del paciente.....	39
Gráfico 20. Competencia del entorno (C.E) y la percepción del paciente. ....	39

## RESUMEN

El objetivo del estudio es, determinar la influencia de la calidad del servicio de enfermería en la Percepción del paciente en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto, con enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de carácter explicativo, y alcance transversal.

Población; está conformada por 300 pacientes La muestra aleatoria simple constituido por 169 pacientes.

La técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento es cuestionario de percepción del paciente sobre el servicio que brinda enfermería, que consta de 17 ítems.

Resultados: en la influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente se evidencia que el 46% (79) de los pacientes manifestaron tener una percepción regular del servicio de enfermería, mientras que el 33% (57) evidenciaron tener percepción buena del cuidado y por último, el 19.5% (33) demostraron tener una mala percepción del servicio que brinda enfermería.

Se concluye que, los pacientes hospitalizados en la unidad de Infectología del Hospital Regional Loreto presentan en gran mayoría una percepción regular sobre el servicio que brinda enfermería.

**Palabras clave:** servicio, percepción, paciente, competencia.

## ABSTRACT

The objective of the study is to determine the influence of the quality of the nursing service on the perception of the patient in the infectiology unit of the Regional Hospital of Loreto. Materials and methods have a quantitative, non-experimental, explanatory approach with a transversal scope. The Population is confirmed by 300 patients hospitalized. The sample used simple random sampling consisting of 169 patients.

The technique used was the survey and the instrument the patient's perception questionnaire about the service offered by nursing, which consists of 17 items. Results, in the influence of the nursing service on the perception of the patient, we showed that 46% (79) of the patients reported having a regular perception of the nursing service, while only 33% (57) showed a good perception of the care and finally 19.5% (33) showed a bad perception of the service provided by nursing.

Regarding the interpersonal competence dimension, the results are 94% (169) patients think that the nurse never presents herself with her name and 53% (9) think that she sometimes presents herself. In the technical competence, the continuity item in the treatment believes that 60.9% (103) the treatment is continued, 35% (60) thinks it is regular and 3.6% (6) think that the treatment is not continued. In the competition of the environment in the item of the 42.6% (72) think that it is bad and 42.6% say it is bad and 14.8% (25) think it is good, in the item of logistical support is that 50.9 % (66) thinks that it is regulate the support, 32% (54) thinks it is good and 17.2% (29) thinks it is bad. It is concluded: the patients hospitalized in the infectious disease unit of the Regional Hospital of Loreto present in their great majority a regular perception about the service provided by nursing.

**Words Key:** service, perception, patient, competition.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCION

El Hospital Regional de Loreto, es una organización gubernamental que presta servicios de salud, brinda atención especializada, tiene la misión de prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural.

Cuenta con personal médico, enfermeras, técnicos, personal administrativo personal de servicios y otros, cuenta con infraestructura para atender a 300 pacientes hospitalizados en diferentes especialidades.

Una de las especialidades críticas por estilo de enfermedades es el área de Infectología, en el cual se atienden enfermos de TBC, VIH, enfermedades transmisibles infecto contagiosas, es en este pabellón donde se realizará la investigación en el cual, se abordó dos variables para encontrar su causalidad de: la variable (Vi) es el servicio de enfermería y la variable dependiente (Vd.) es la percepción del paciente.

El estudio consta de siete capítulos que fueron desarrollados desde la problemática, los objetivos, las hipótesis que fueron demostradas, con una metodología que se refiere a la Operacionalización de las variables que dieron las pautas para el desarrollo sistemático de la tesis; además, se determinó la población de los pacientes hospitalares que se asume la cantidad de 300 (cantidad de camas), con una muestra de 169 calculada por una fórmula estadística aplicada universalmente, la muestra fue estratificada con criterios de Inclusión y exclusión.

Se ha elaborado, revisado y aplicado el instrumento de recolección de datos que es la Encuesta de 17 preguntas, las mismas que se relacionan con las dimensiones e indicadores, convirtiéndose cada ítem en una pregunta; a este instrumento se le sometió a la validez de expertos y a la confiabilidad por medio del coeficiente de Chi Cuadrado, obteniéndose el coeficiente 95% de alta confiabilidad.

Los métodos de análisis se realizaron por medio de análisis univariado y bivariado. También se definieron los aspectos éticos en los cuales uno de los puntos fue la carta de aceptación de la Entidad, para poder aplicar el instrumento y éste también fue elaborado con términos de respeto y ética para las preguntas que contestaron los pacientes hospitalizado encuestados.

Los resultados, la discusión, las conclusiones y recomendaciones fueron desarrollados obteniéndose resultados reales de la investigación en el que se demuestra que, existe alta influencia del servicio de enfermería en la percepción de los pacientes hospitalizados en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### **1.1 Realidad problemática.**

El personal de enfermería corresponde el mayor porcentaje que labora en una institución hospitalaria, este es el caso del área de Infectología, donde se requiere la relación de número de enfermeras encargadas con un número determinado de pacientes hospitalizados, en el caso de estudio, el número de paciente por enfermera es mayor a lo indicado en la norma técnica, algunas áreas suspenden las vacaciones porque no hay más personal para atender, además, existen procedimientos que demandan de tiempo y espacios en un servicio.

En la unidad de infectología se hospitalizan pacientes con enfermedades crónicas, algunos de ellos no tienen con familiares, encontrándose en situación de abandono, el personal que labora en esta unidad no cuenta con especialización, es contratado por locación, existiendo dificultad en el manejo, en términos sencillos los pacientes con VIH y TBC, son considerados aislados, motivo por el que se investigó cual es la percepción de los pacientes en relación a la atención de enfermería, con la investigación se procura mejorar y concientizar el manejo y la importancia de una atención más humanizada, y que el paciente con enfermedades infectocontagiosas tiene que ser atendido con calidad para mejorar su estado de salud.

En el 2017 el Hospital reportó 68% de insatisfacción del usuario en emergencia y consultorio, por lo tanto, hay quejas expresadas en el libro de Reclamaciones, situación que afectan al servicio y a la imagen institucional; el personal de enfermería es responsable directo de proporcionar el cuidado al paciente, esto constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral, por lo que se debe prestar mayor atención en la satisfacción laboral y en las condiciones de trabajo, en el que se encuentra inmerso este personal quienes pasan mayor tiempo con el paciente.

Otro factor es que, hay lugares que no cuentan con la infraestructura apropiada para la hospitalización que requiere el paciente infecto-contagioso, hay deficiente cantidad de insumo, de equipamiento, de medicina, estos factores influyen en la actitud del personal de enfermería, causando una deficiente atención al paciente.

Es importante conocer esta problemática científicamente, por lo tanto, el estudio conduce a resultados para obtener su solución, por lo que se ha visto conveniente realizar esta investigación.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Internacionales.**

**García E. (Colombia 2016).** Estudio realizado en un hospital del Cali Colombia sobre “calidad de atención en salud y la percepción del usuario”, utilizaron las siguientes dimensiones: seguridad, empatía, comodidad. La calificación global de la percepción corroboró que alrededor del 50 % de los pacientes, tuvieron percepciones bajas en las dimensiones de calidad en el aspecto de empatía fue 66%, estuvieron insatisfechos y 55 satisfechos, en el aspecto de tiempo, para las atenciones en las citas el 75% estuvo insatisfecho y el 25 % satisfecho; este estudio se realizó el 2016, lo que permitió a su sistema organizativo analizar y mejorar la seguridad, empatía y comodidad, (1).

**Romero E. Massa, I. (Colombia 2011).** Investigación descriptiva transversal. Participaron 132 pacientes internados en un establecimiento de salud pública. La recolección de la información se realizó mediante una

encuesta sociodemográfica y el instrumento PCHE “Percepción de conductas de cuidado humanizado de enfermería”. El procesamiento de la información se realizó mediante el paquete estadístico SPSS 17.0. Los datos se manifestaron en frecuencias, porcentajes, promedio y desviación estándar los resultados fueron: en percepción global es de 55% y el 45% no cumplían los cuidados humanizado.

Los pacientes hospitalizados, experimentaron excelente y buena percepción del cuidado humanizado brindado por enfermeras, especialmente por priorizar el cuidado, dar apoyo emocional, particularidades de la enfermera y sus condiciones del hacer y disponibilidad para la atención, (2).

**Liñán Zamarripa, A (España, 2012).** En el hospital de Madrid un grupo de alumnos investigaron la Percepción del paciente adulto hospitalizado acerca del cuidado de enfermería, se probó por primera vez el coeficiente de confiabilidad de 0.98 La media de edad fue de 43 a 35 años, los valores oscilaron entre 17 y 79 años de edad. Poco más de la mitad de la muestra (57%) en el cual el 48% se queja de apatía y 45% opina que las enfermeras cumplieron con el cuidado humanizado, EL 23% opina que existe indiferencia al dolor, el 36 % no está contento con el sistema de citas, y el 42% refiere que la enfermera no se presenta al momento de realizar la terapia, (3).

**Silva, J. Fhonab S. Ramón, Córdova S. Vergara Y, Villanueva V. Palacios, Fhon R. Partezani - Rodríguez (México 2015).** Describen que la “percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público se observó predominio del sexo femenino, edad entre 40 y 49 años, con secundaria completa y con menos de 5 días de estancia hospitalaria. La atención de enfermería fue categorizada en 47% favorable y el 53% opinan que fue indiferente en la atención, no existió la confianza, mientras que la apatía representa un 26%.

Los componentes Técnico e Interpersonal fueron categorizados en un 48% y el componente Confort en un 54% en desfavorable concluyendo que la institución tiene que capacitar a su personal de salud se en temas como

relaciones interpersonales, cuidado humanizado aplicando terapias emocionales en el personal de salud.”, (4).

**Dulce Carolina Puebla-Viera, Alejandro Ramírez-Gutiérrez, Paula Ramos-Pichardo, Mireya Teresa Moreno-Gómez (Tijuana, Baja California. México 2016).** Estudio que tuvo como Objetivo: conocer la “percepción que tiene el derechohabiente de una Unidad de Medicina Familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social en Tijuana, Baja California”, de la atención recibida por el personal de enfermería, cuyos resultados fueron: el 60.87 % de encuestados manifestó recibir atención regular por el personal de enfermería, 51.90 % consideró no ser tratado dignamente, 46.74 % no se les trata con respeto y 46.41 % visualiza a enfermería poco profesional el 25% manifiesta que el personal de enfermería no se presenta al momento de administrar un medicamento y 42% de las enfermeras no brinda apoyo psicológico.

Concluyeron que la percepción del paciente no es favorable en relación a la percepción del usuario este resultado le relaciona al alto índice enfermos en desventaja al poco personal para la atención con integralidad, (5).

### **Nacionales.**

**Echevarría H (Lima - Perú 2017).** En un estudio sobre “Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera” en una clínica, los resultados fueron que el 84% de pacientes la calificó como excelente, el 89% opina que la enfermera es amable, el 78% responde que el personal es responsable y confiable, en cuanto al 15% opina que existe apatía en lo que concierne al indicador de cuidar su privacidad es un 98%, al analizar los resultados se concluye: es muy importante que el personal de enfermería posea cualidades, como la paciencia, humildad amabilidad son claves para el éxito de una atención , y sobre todo competencias técnicas, (6).

**Begazo A, Denisse. M Ruiz E, Lourdes Jesús, Zevallos (Lima, Perú 2015)** realizó estudios en “Satisfacción de los pacientes frente a la atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán”, el

presente estudio evaluó las dimensiones: accesibilidad, explicar y facilitar, confort, anticipar, mantener relación de confianza, monitorear y seguimiento. Estas dimensiones se nombraron de la siguiente manera: Nunca, a veces, casi siempre, siempre.

El procesamiento de los datos se realizó mediante el software IBM SPSS 22 en español, y los resultados descriptivos se presentaron a través de tablas de frecuencias y porcentajes que acudían al servicio de emergencia, los resultados fueron que el 60% de paciente no está satisfecho con la atención de enfermería, por tanto, esta información sirvió para mejorar su atención, (7).

**Canales Saldarriaga, I.J. (Lima, Perú 2016).** En su estudio sobre “Cuidado Humanizado que brinda el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital Sergio E, Bernales”. Se realizó una investigación de tipo cuantitativa, diseño no experimental, de corte transversal los resultados fueron que el 87% de los usuarios hospitalizados refieren que, las enfermeras a veces les brindan cuidado humanizado; según dimensiones del cuidado integral, se muestra que el 64% de usuarios refieren que solo a veces les brindan la respectiva atención, el 46% no cumple con explicar los procesos de enfermería, el 18% no cumple con presentarse al paciente causando desconfianza en el paciente, concluyendo que el cuidado humanizado está basado en varios componentes que enfermería debe brindar, (8)

**Quispe Ninantay, Ángela María,( 2005)** realizó en el hospital nacional Arzobispo Loayza de la ciudad de Lima, los pacientes opinan sobre la “calidad de atención de la enfermera” el sentir de la mayoría de los pacientes es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica de forma clara lo que realiza y el tiempo de demora es notorio, se muestra indolente ante el dolor, inseguridad y lentitud, apatía ante los efectos del tratamiento, y desagrado por las expresiones de mando y descortesía al saludo de la enfermera, así como al uso de un lenguaje complejo al dirigirse a este, al no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad, así como los ruidos que impiden

su descanso, la invasión de su intimidad y desidia en la monitorización de una dieta adecuada al diagnóstico y tratamiento.”, (9).

## **Locales**

### **Castro Ramírez C, Moreno Ramírez C, Paredes Sales, H (IQUITOS 2016).**

Investigación en calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud de San Juan de la ciudad de Iquitos, se empleó el método cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 370 usuarios externos y la muestra por 129, los resultados fueron: 68% se quejan de realizar largas colas, con la dificultad de madrugar para alcanzar una cita médica, en la dimensión de buen trato alcanzo un 47% y el 53% se queja de recibir un maltrato al momento de realizar un trámite o acudir a la consulta médica, en lo que respecta al tipo de atención de enfermería el 67% está de acuerdo con la atención en los consultorios de crecimiento y desarrollo y vacunación, la enfermera cumple con la explicación y recomendaciones, (10).

### **Calampa Del Águila, Carlos; Chávez Ríos, Rosa Isabel (2015),**

estudio que relaciona la “calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario del hospital Cesar Garayar”, los resultados son: Un nivel de confiabilidad de 95% el 65 % en lo que respecta a amabilidad en el trato brindado por enfermería, lo que más resalta el trabajo es el trato brindado en farmacia con un 68% de satisfacción por la explicación que brindaban a los usuarios al momento de recoger la medicina, un 48% de satisfacción en hospitalización lo que corresponde a seguridad del paciente, el 35% en cuidar su privacidad, en el aspecto de apoyo psicológico es de 48% en contrario 52% se queja de algún tipo de maltrato, se concluye que se tiene que mejorar en cuanto a una atención adecuada. (11)

### **Magallanes Flores, Sara Angélica; Quevedo Morí, Claudia (2015),**

Estudio de investigación que resalta la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en el hospital Regional de Loreto “los resultados fueron: la accesibilidad 45%, amabilidad 55%, apoyo logístico 52% por que

el seguro no atiende en su totalidad con las medicinas, 63% de aprobación en el aspecto de limpieza, en lo que respecta a seguridad del paciente 57% , y el 38% se queja de que no le respetaron su privacidad, concluyen que el personal necesita capacitación y sensibilización por lo que necesario crear la oficina de salud ocupacional, pues el 44% de trabajadores padecen de alguna enfermedad, algunos trabajadores suspenden sus vacaciones por no existir más personal causando estrés laboral estas condiciones repercute en el tipo de atención que brinda enfermería, (12).

## 1.2 Teorías relacionadas al tema.

**Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela** (2009: pág. 33) algunos aspectos relacionados a la teoría de Watson autor “del concepto del Cuidado Humano”, sostiene que ante el riesgo de la globalización y la tecnología en equipos biomédicos provocó una barrera en el aspecto humanizado, el personal de salud ha descuidado la parte humana en el cuidado del paciente, este tema ha sido causa de muchas investigaciones y discusiones ¿por qué el personal de salud no cumple con la atención humanizada? esto se suma a la sobrecarga laboral a causa de la gran reestructuración administrativa del sistema de salud en el mundo, haciéndose necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, por parte de los profesionales de enfermería, (13).

**Seas Ramos, Carlos** (2009). Refiere la importancia de capacitación al personal de Enfermería y de las otras áreas de salud para contribuir al mejor manejo de las infecciones este indicador está dentro de la competencia de bioseguridad que forma parte de la atención de enfermería, el segundo indicador es la rapidez que se atiende al usuario o paciente y la forma oportuna, tratando de disminuir el nivel de estrés y otros factores que afecten la estabilidad del paciente, para una atención adecuada o alcanzar altos estándares de excelencia.

La percepción puede referirse a la calidad técnica de la atención, a los aspectos no técnicos de la prestación de servicios y a los componentes de relaciones interpersonales para que se cumpla cuidado integral. (14).

**Torres Contreras**, Claudia, (2010) afirma que el “cuidado humanizado es el conjunto de acciones fundamentadas con la relación entre paciente – enfermera”, este proceso es una integralidad universal del cuidado además del dominio de lo técnico– científico, orientado a comprender al otro en el entorno en que se encuentra, como es la satisfacción del paciente desde el aspecto fisiológico, psicológico y logístico que pueda necesitar durante la estancia hospitalaria”, (15).

**Alvis C. Tania y col**, (2007) define al cuidado humanizado como un todo en satisfacer las prioridades del paciente, como son: la ansiedad de estar enfermo, el dolor por alguna patología y la separación de la familia, son situaciones que el profesional de enfermería debe saber manejar con mucho profesionalismo y, poseer características adecuadas en su personalidad para ejercer la profesión como es la tolerancia, el positivismo y una actitud que contagie las ganas de seguir adelante, este perfil ayuda en la terapia del paciente. (16)

Rivera Alvarez, Luz Nelly, (2007) opina que las enfermeras y el personal de salud están en la responsabilidad de compartir el problema del paciente y ser un apoyo integral, cuidando desde la necesidad fisiológica hasta la necesidad espiritual, es posible que la enfermera esté en algún proceso de conflicto interno o que padezca alguna enfermedad que le impida desarrollar su trabajo de forma adecuada, es por eso que, se sugiere que el sistema implemente las áreas de salud ocupacional donde se controle al personal de salud, es por eso que, las grandes instituciones invierten en sus trabajadores y así aseguran una buena percepción del usuario (17)

Arratia Figueroa, Alejandrina, (2005). Demostró que la prevención en el sector salud es lo más importante para combatir muchas enfermedades, en tal sentido opina que el profesional; para llevar a cabo las actividades desde la prevención hasta la recuperación de una patología, debe poseer ciertas características: proactividad, empatía, buena comunicación, gozar de una salud mental óptima, esta teoría se cumple en las empresas privadas, en las empresas del estado estas características no se cumplen, causando

situaciones adversas o incidencia de maltrato durante las atenciones hospitalaria, (17).

**Triana, Álvaro** (2007). El autor opina que es muy importante que el personal de salud debe ser empático, dinámico, para lograr las mejoras en todos los aspectos de su carrera, en la recuperación del paciente y en satisfacer al familiar o cuidador, se demostró que el abandono al tratamiento o rebeldía en una terapia, se debe a que el personal de salud no convence al usuario por la forma cómo lo dice, es importante que el personal tenga la seguridad, el carisma para lograr que el usuario cumpla con la terapia, en el estudio de VIH se logró solo el 23% de adherencia y el 87% no era adherente, cuando se encuestó y se preguntó por qué no cumplían con el tratamiento refirieron que, la enfermera era apática y no les explicaba bien y se demoraba en la atención, razón por la cual sustenta que la empatía es un indicador clave en los cuidados que brinda la enfermera, (18).

**Bautista R. Luz** (2007) En relación a la Percepción, se define como la interpretación que tiene la persona de algo; en consecuencia, de lo que puede sentir y observar característica o vivencias directas, involucra los aspectos físicos, comportamientos del entorno, en este contexto podemos decir que, la variable de percepción juega un papel muy importante en los cuidados de salud, el sistema de salud incorporó, satisfacción del usuario, como indicador en la atención de los establecimientos de salud, midiendo el indicador de buen trato, el tiempo de espera, la seguridad en la atención, privacidad del diagnóstico y la resolución del problema, este paso importante que dio el sistema, ha disminuido las infecciones intrahospitalarias y en efecto los pacientes saben que tienen sus derechos. (19).

**Borre Ortiz, Yeis Miguel y Vega Vega, Yolanda. Perceived Quality of Nursing Care for Hospitalized Patients** (2014). que la Satisfacción tiene 3 aspectos diferentes como mínimo: organizativo (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida, su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso o la entrega de un producto de calidad, por parte del personal implicado; en estudios relacionados al tema contribuyeron a implementar las oficinas de calidad, en los hospitales

aplicando periódicamente las encuestas de satisfacción al usuario y recibiendo las quejas del trato recibido por el personal de enfermería, (20).

**Echevarría Schmidt** (2017) Refiere que la satisfacción del paciente, puede ser mala o buena, la respuesta va a estar influenciada por el buen servicio o el mal servicio un buen trato amable un producto de calidad o simplemente una explicación de una duda el indicador será favorable; pero si ocurre situaciones donde el paciente es víctima de maltrato o se le niega el derecho de información, no responde a la ansiedad, o se muestra indiferencia al dolor, probablemente causará una denuncia o posiblemente no colaborará con el proceso del tratamiento. (21).

**Ibarra Mendoza, Teresa Ximena, Gonzales, J.** (2009) Opina que el cuidado de enfermería es prestar seguridad y confianza en todo el procedimiento que realice, desde una conversación empática hasta un procedimiento complejo (entubación, colocación de sonda y otros); para que el paciente colabore y facilite el proceso, el lugar y el tiempo y sobre todo el dialogo con términos sencillos que el usuario o familiar estén satisfechos, el cuidado además de, administrar el tratamiento, es un manejo especial desde cómo le miras y cómo te diriges al paciente.

La calidad posee una connotación histórico-cultural, es específica para una sociedad concreta, para un momento histórico determinado, para una institución en particular, y en ella juegan un importante papel los factores subjetivos o psicosociales (las creencias, la idiosincrasia, los valores, entre otros). Para llevar estas definiciones y sus aplicaciones al ámbito de la salud es importante señalar que en las últimas décadas del siglo xx las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial, (21)

#### 1.4 **Formulación del problema**

¿Cuál es la influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente hospitalizado en la unidad de Infectología del hospital regional de Loreto?

### 1.5 **Justificación del estudio.**

El estudio aborda la influencia de la calidad del servicio que brinda el área de enfermería de la unidad de infectología, variable importante para estudiarlo, pues determina la influencia de esta actividad en los pacientes hospitalizados.

Se conoce la influencia de la competencia técnica de la enfermera de la unidad de infectología en la percepción subjetiva del paciente, esta cualidad de la atención, es sumamente importante porque el personal de enfermería es la persona intermediaria entre el médico y el paciente, que hace cumplir las indicaciones de salud y de la atención clínica.

Se identifica la competencia interpersonal de la enfermera en la percepción selectiva del paciente, atendiendo en los requerimientos de cada paciente, por lo que el estudio se justifica desde la perspectiva de atención personalizada que debe realizar la enfermera.

Se interpreta la influencia de la competencia del entorno en la percepción temporal del paciente, esto se refiere a la aplicación de los medicamentos a deshora u otra circunstancia que requiere el paciente.

Como se puede entender el estudio es importante por la alta sensibilidad de este tipo de enfermo que no solo tienen necesidades biológicas de salud, sino de necesidades psicológicas, por lo tanto, el estudio alcanza una investigación interna que requiere sumo cuidado en el trato, en las expresiones, en la aplicación de medicamentos y otros.

Con el estudio, se conoce las variables del servicio y la percepción del paciente que finalmente se puede aplicar los cambios y mejoras para esta área de infectología.

## **1.6 Hipótesis**

H<sub>1</sub>

Existe alta influencia del servicio de enfermería en la percepción de los pacientes hospitalizados en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto

H<sub>0</sub>

No existe influencia del servicio de enfermería en la percepción de los pacientes hospitalizados en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la calidad del servicio de enfermería en la Percepción del paciente en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- a) Describir cómo influye la competencia técnica de la enfermera en la percepción subjetiva del paciente.
- b) Identificar cómo influye la competencia interpersonal de la enfermera en la percepción selectiva del paciente.
- c) Interpretar la influencia de la competencia del entorno en la percepción temporal del paciente.

## CAPITULO II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de carácter explicativo con un alcance transversal.

### 2.2 Variables, Operacionalización

#### 2.2.1 Variables:

##### **Variable Independiente: Servicio de enfermería.**

Es el conjunto de procedimientos que se articulan desde una atención competente que involucra la parte técnica e interpersonal, quiere decir que la enfermera debe brindar un servicio de calidad, con mucha seguridad, dando confianza y transmitiendo amabilidad, se tiene tres Dimensiones en el término de calidad de atención como son:

1. Componente Técnico: es la parte mecánica y actividades netamente de la profesión procedimiento que demanda experticia y bioseguridad accesibilidad y Seguridad.
2. Componente Interpersonal: es la manera de dirigirse hacia el paciente la forma de expresarse y la comunicación que dirige todo esto engloba al cuidado humanizado.
3. Componente del entorno (confort), se refiere a la parte logística y toda la mueblería que se le ofrece al paciente como es la cama, veladores, timbres, comida, silla de rueda está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud. (22)

##### **b) Variable dependiente: Percepción del paciente.**

La percepción es el conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal, es la primera opinión que se tiene de algo a alguien según lo que se observa o se siente, comprende tres dimensiones, son:

1. Subjetiva, es el pensamiento individual.

2. Selectiva, porque selecciona de acuerdo a su interés y la necesidad de quien perciba en ese momento.
3. Temporal, es por el proceso corto de opinión de acuerdo a la circunstancia. (23)

### 2.2.2 Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTO DE RANGO DE LA INFORMACION
INDEPENDIENTE Servicio de enfermería	1. Competencias Técnicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Competencia</li> <li>- Continuidad en la atención</li> <li>-Accesibilidad</li> <li>- Seguridad.</li> </ul>	(1,2,3,4,5)	Nominal	Paciente hospitalizado	Encuesta
	2.Competencias interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación.</li> <li>- Identificación.</li> <li>- Procedimientos y tratamiento</li> <li>- Apoyo psicológico.</li> <li>- Apoyo en movilización.</li> <li>- Privacidad</li> </ul>	(6,7,8,9,10,11)			
	3.Competencias del entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza de la unidad.</li> <li>- Iluminación.</li> <li>- Mobiliario cómodo y de confort</li> </ul>	(12.13,14)			

DEPENDIENTE Percepción del paciente	Subjetiva	- Percepción de la atención	(15)			
	Selectiva	- Preferencias en el trato brindado.	(16)			
	Temporal	-Evaluación del apoyo logístico.	(17)			

## 2.3 Población y Muestra.

### **Población.**

La población del presente estudio, estuvo conformada por 300 paciente hospitalizados del primer trimestre en el servicio de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

### **Muestra.**

Se calculó aplicando la fórmula de poblaciones finitas (24)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + z^2pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 300(0.5) (0.5)}{(0.05)^2 299 + (1.96)^2(0.5) (0.5)} = \frac{288.12}{0.75+0.96} = \frac{288.12}{1.71} = 169$$

La muestra es de 169 pacientes que estuvieron internados durante el primer trimestre del presente año en la unidad de Infectología del hospital regional de Loreto.

Tamaño de muestra	n	Muestra
Proporción de pacientes hospitalizados	p	0.5
Proporción de pacientes con buena percepción del cuidado humanizado.	q	0.5
Error Estándar.	e	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%.	Z	1.96
Población de pacientes que son atendidos en el servicio de Infectología.	N	300

### 2.3.1 Criterios de selección.

Criterios de Inclusión.

- Que cuenten con historia clínica del Hospital Regional de Loreto.
- Adultos mayores de 18 años con aparentes facultades mentales normales.
- Paciente hospitalizado o cuidador responsable que de su consentimiento.

Criterios de Exclusión.

- Personas que no den su consentimiento informado.
- Personas con aparentes facultades mentales alteradas.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se empleó en la investigación, fue la entrevista y el instrumento es la encuesta, que permitió obtener información respecto a las variables de estudio de la investigación.

La encuesta contiene 17 ítems que corresponde 11 a la variable independiente y 6 a la variable dependiente.

#### **Validez y confiabilidad**

El instrumento fue elaborado por las investigadoras y fue sometido a las siguientes pruebas: Juicio de expertos para medir validez y prueba estadística para medir confiabilidad.

**Validez.** Por el Juicio de expertos o método Delphi con profesionales especialistas en el área. (Anexo2-B)

**Confiabilidad.** Se calculó con el cálculo del coeficiente de Cronbach, el resultado es 0.815 (Anexo N°2-A).

## **2.5. Método de análisis de datos**

Para efectos del estudio se realizó de la siguiente manera:

1. Se revisó y elaboró los instrumentos de recolección de datos.
2. Se solicitó autorización al director del Hospital Regional de Loreto (ver Anexo N°5)
3. Luego de aceptada la solicitud de aceptación y autorización, del hospital se aplicó el instrumento de recolección de datos (Anexo 1), previo consentimiento informado del encuestado y familiar. (ver Anexo N°4)

Posteriormente se procesaron los datos en SPSS 25 y el análisis respectivo obteniéndose la información de los resultados, la discusión las conclusiones y recomendaciones. Para el análisis univariado se hizo uso de la estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes), y para el análisis bivariado se empleó la estadística inferencial no paramétrica de distribución libre denominada Chi Cuadrado ( $X^2$ ), para determinar la relación de las variables en estudio. El nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

4. Finalmente se concluyó la investigación con el informe final, elaborado en el programa Word.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se respetó los derechos humanos y la aplicación de los principios de la bioética, así se explica:

- Aplicación del consentimiento informado.
- Participación voluntaria de los sujetos de estudio.
- Anonimato (uso de códigos desde la recolección, análisis, interpretación y presentación de los resultados).
- Se respetó la privacidad de las pacientes en todo el proceso de la investigación.
- La información recolectada solo fue usada para fines de la investigación.

### CAPITULO III. RESULTADOS

Concluido el procesamiento de la información, se presentan las estadísticas descriptivas, los resultados en tablas y gráficos para realizar el análisis e interpretación respectiva.

#### 3.1 Resultados del instrumento de recolección de datos.

En la competencia técnica, (C.T) el ítem 1 se preguntó: ¿considera usted eficiente la atención de enfermería? de los 169 pacientes el 50.3% opinan que es regular, el 30% opina que es bueno y 19% refiere que es malo.

Tabla 1. Eficiencia en la atención de enfermería.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
MALO	33	19.5%
REGULAR	85	50.3%
BUENO	51	30.2%
TOTAL	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

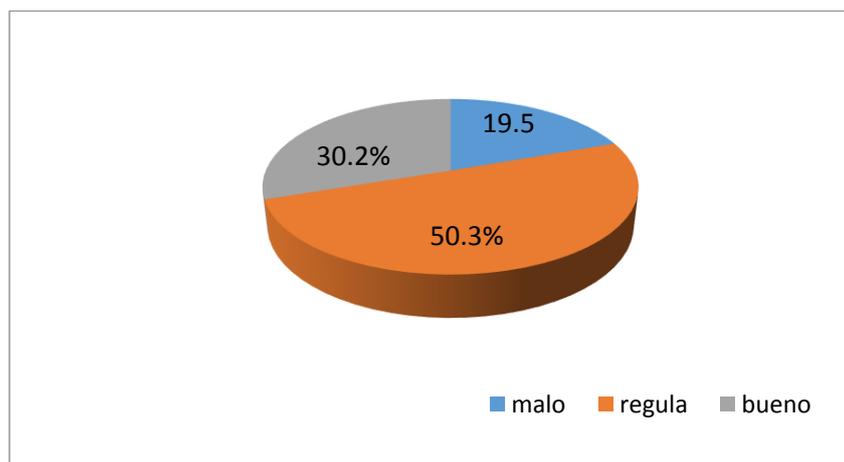


Gráfico 1. Eficiencia en la atención de enfermería

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem 2, se pregunta si la enfermera es competente, se obtienen los siguientes resultados, el 68% opina que es regular, el 26% menciona que su competencia es buena; pero el 5.9% opina que su competencia es mala.

Tabla 2. Competencia de la enfermera.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
MALO	10	5.9%
REGULAR	115	68.0%
BUENO	44	26.0%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

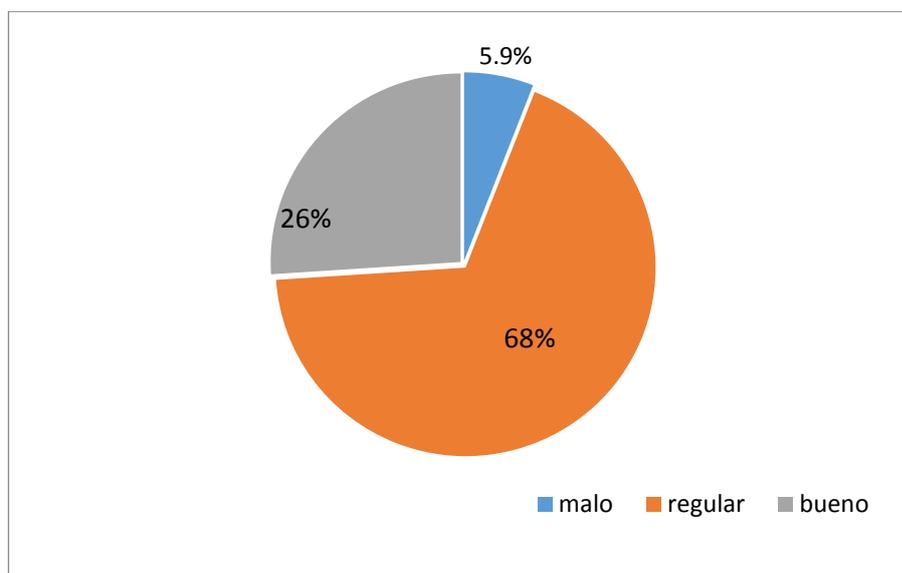


Gráfico 2. Competencia de la enfermera

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem 3, se evalúa la continuidad en la atención recibida los resultados expresan, de los 169 pacientes el 60.9% opinan que es bueno la continuidad en el tratamiento, el 35.5% refiere que es regular y el 3.6% refiere que es malo.

Tabla 3. Continuidad en el tratamiento.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
MALO	6	3.6
REGULAR	60	35.5
BUENO	103	60.9
TOTAL	169	100.0

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

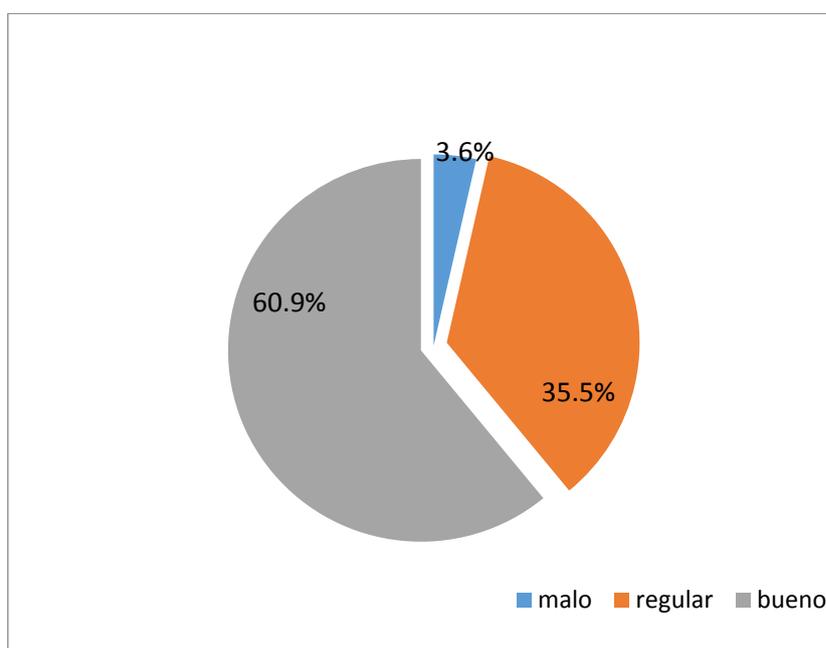


Gráfico 3. Continuidad en el tratamiento.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N° 4, se mide accesibilidad de la unidad de Infectología por lo que las respuestas fueron: 64.5% evalúa como bueno, el 29.6% opina que fue regular, y el 5.9% opinan que fue malo.

Tabla 4. Accesibilidad en a la unidad de Infectología.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	5.9%
Regular	50	29.6%
Bueno	109	64.5%
Total	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

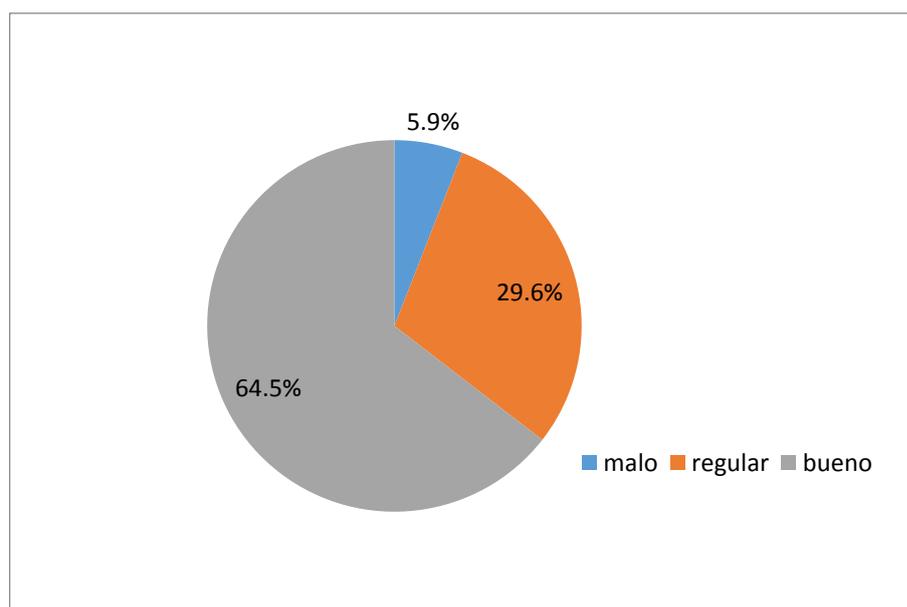


Gráfico 4. Accesibilidad a la unidad de Infectología.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N°5. Evalúa seguridad los resultados fueron, el 40.2% opina que a veces la enfermera le brindó seguridad, el 34.9% opina que siempre le brindó seguridad, el 24.9% opina que nunca se sintió seguro con la enfermera.

Tabla 5. Seguridad que percibe el paciente.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	42	24.9%
A VECES	68	40.2%
SIEMPRE	59	34.9%
TOTAL	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

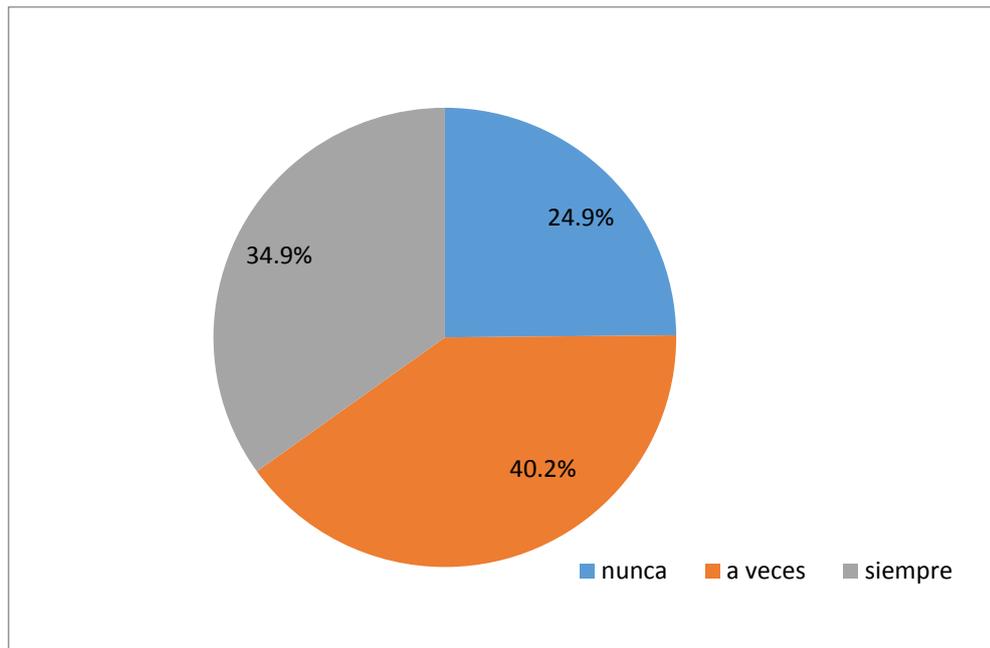


Gráfico 5. Seguridad que percibe el paciente

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En la competencia interpersonal (C.I) los resultados son: el 56.2% considera que a veces la enfermera fue comunicativa, el 25.4% refiere que nunca percibió comunicación fluida y el 18.3% refiere que si hubo comunicación.

Tabla 6. Comunicación entre la enfermera y el paciente.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	43	25.4%
A VECES	95	56.2%
SIEMPRE	31	18.3%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

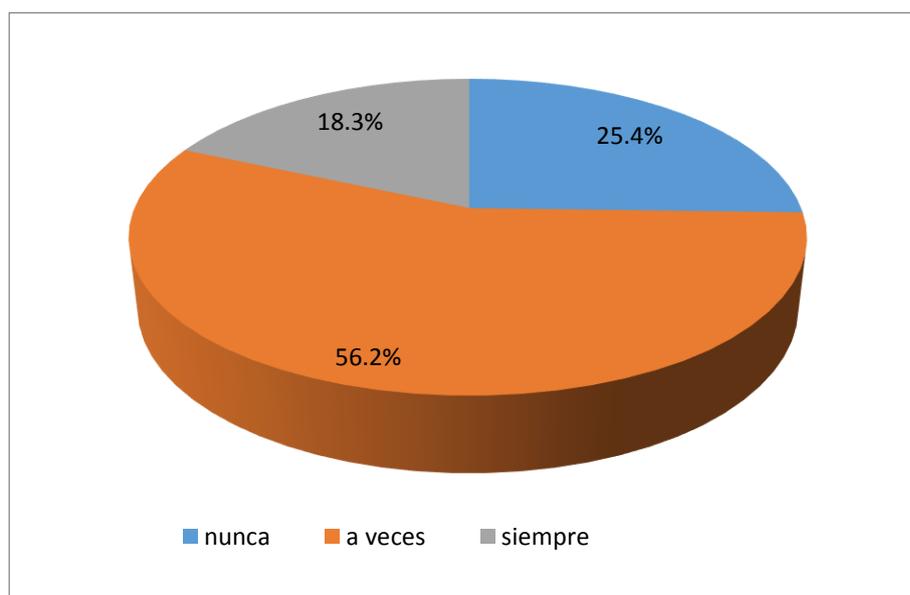


Gráfico 6. Comunicación de la enfermera y el paciente.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N°7, donde se menciona si la enfermera se identifica al paciente se obtienen los siguientes resultados: el 94.7% refiere que nunca se identificó, el 5.3% refiere a veces se identificó.

Tabla 7. Identifica de la enfermera hacia el paciente.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
nunca	160	94.7%
A veces	9	5.3%
Total	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

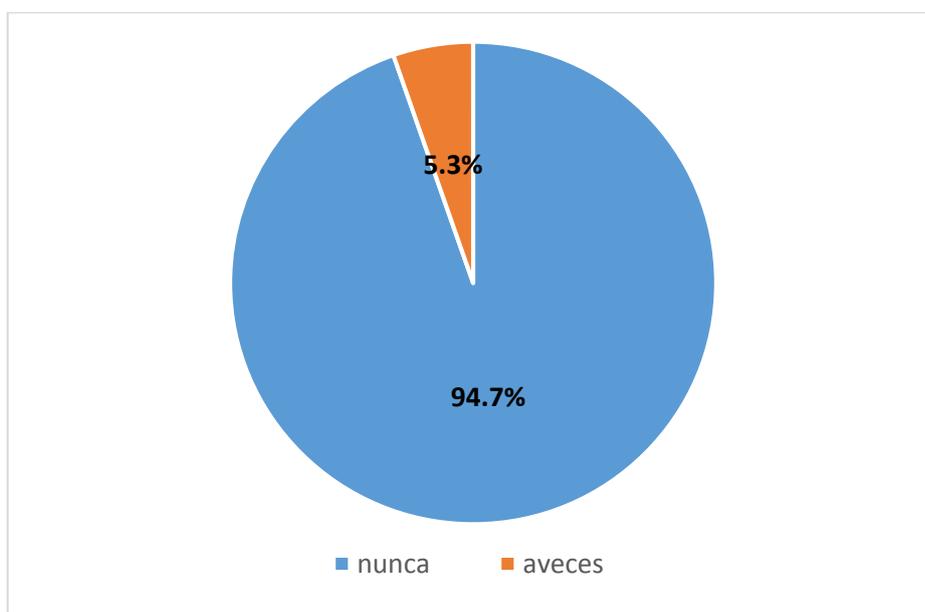


Gráfico 7. Identificación de la enfermera hacia el paciente.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N°8 expresan el 55% nunca le explicó la administración de medicamento, el 32.5% refiere que a veces le explicó y el 12.4% refiere que siempre le explicó.

Tabla 8. La enfermera explica el tratamiento

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	93	55.0%
A VECES	55	32.5%
SIEMPRE	21	12.4%
TOTAL	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

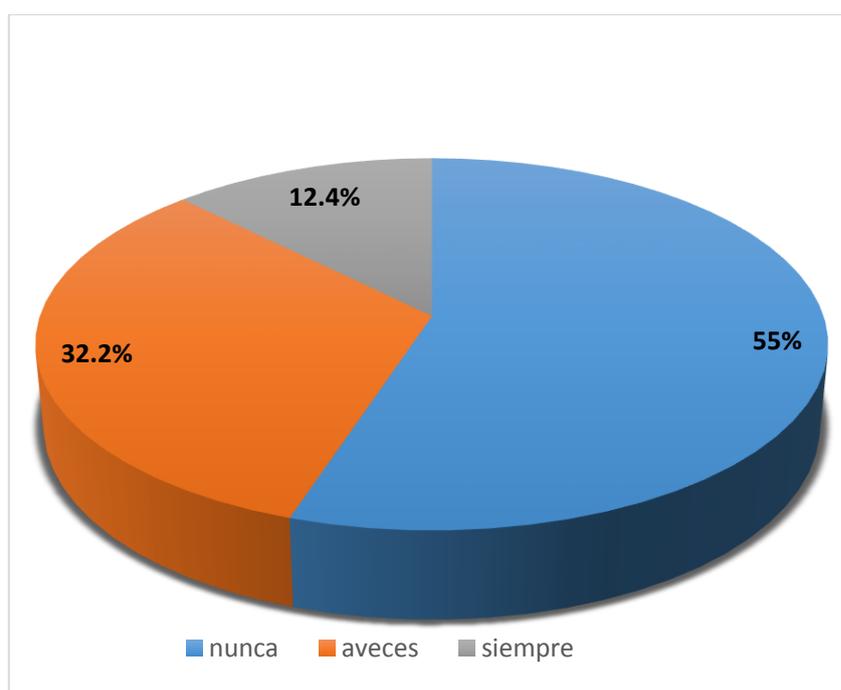


Gráfico 8. La enfermera explica el tratamiento

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N°9, de la competencia interpersonal se evalúa el apoyo Psicológico que brinda la enfermera, el 85.2% de los pacientes entrevistados opinan que nunca le brindó apoyo psicológico, el 14.2% refiere que a veces le brindaba apoyo psicológico y el 0.6% refiere siempre le brindaron apoyo psicológico.

Tabla 9. La enfermera brinda apoyo Psicológico.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	144	85.2%
A VECES	24	14.2%
SIEMPRE	1	0,6
TOTAL	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

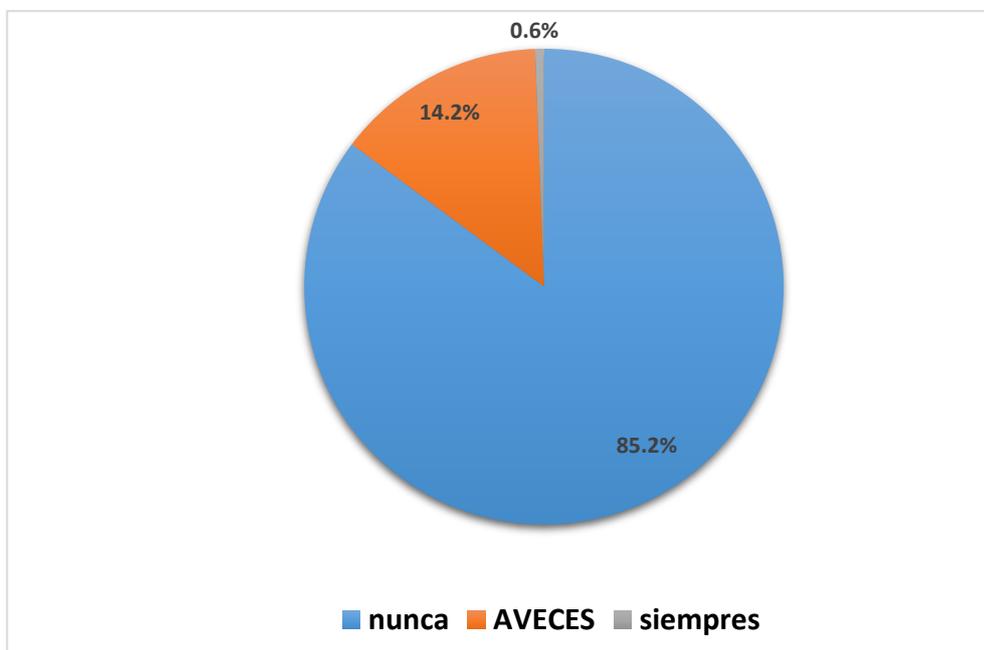


Gráfico 9. La enfermera Brinda apoyo Psicológico.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N°10 expresan que el 41.4% refiere no tener apoyo del personal, el 40.2% refiere a veces le apoyan el 18.3% opina que siempre le ayudan a movilizarse.

Tabla 10. El personal apoya a movilizar al paciente.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	70	41.4%
A VECES	68	40.2%
SIEMPRE	31	18.3%
TOTAL	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

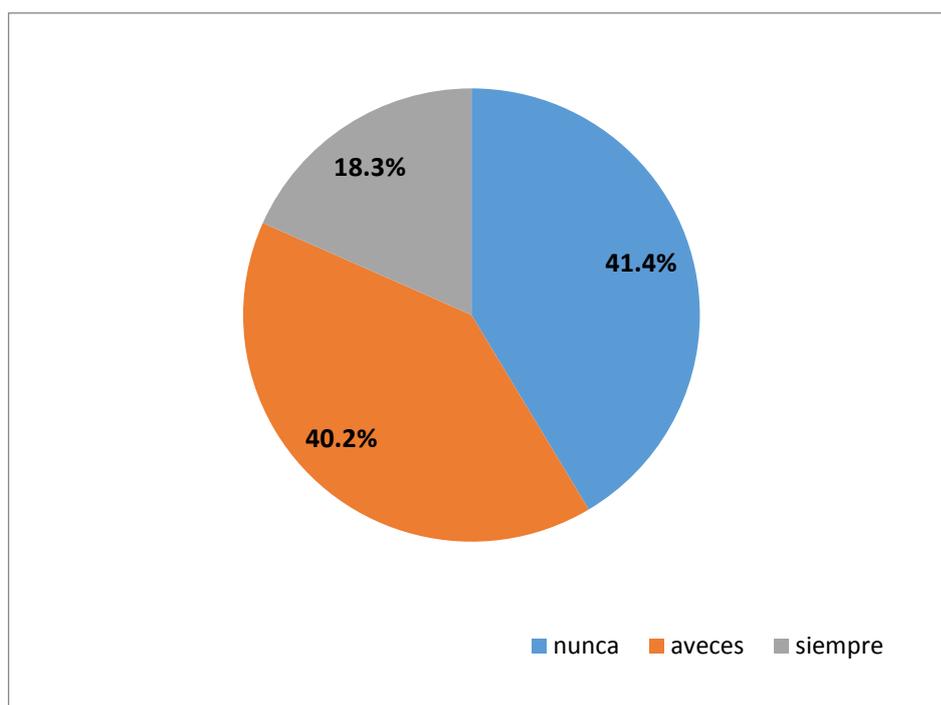


Gráfico 10. El personal apoya a movilizarse al paciente.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N° 11, se evalúa si se respetó la privacidad del diagnóstico del paciente, los pacientes refieren lo siguiente: el 49.7% opina que, si se respetó su privacidad, el 43.8% refiere que a veces se respetó y el 6.5 % opina que nunca se respetó su privacidad.

} Tabla 11. La enfermera respeta la privacidad del paciente.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	6.5%
A veces	74	43.8%
Siempre	84	49.7%
Total	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

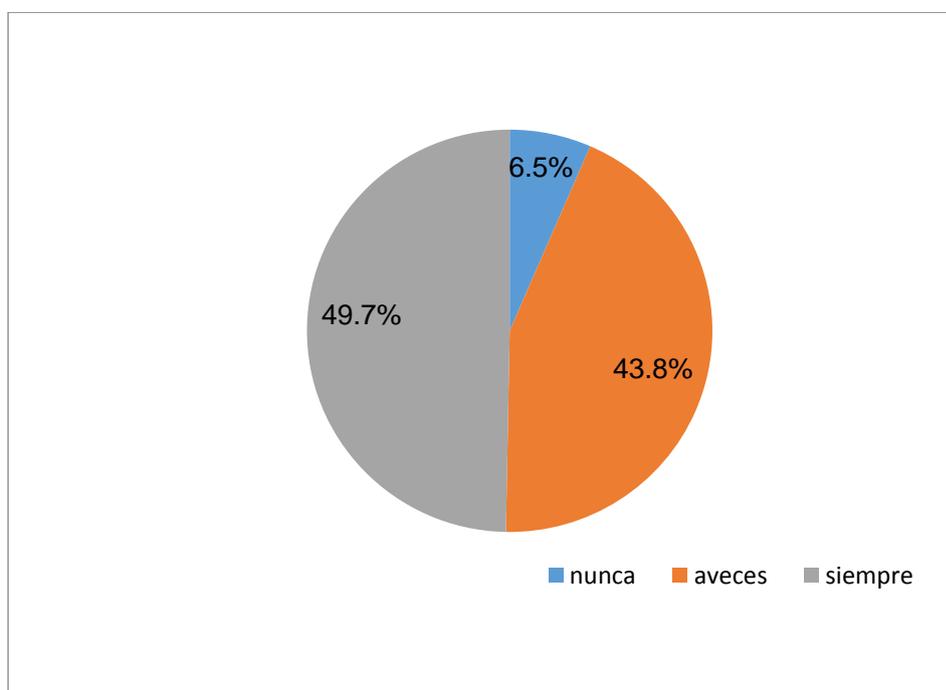


Gráfico 11. La enfermera respeta la privacidad del paciente.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem 12, evalúa la competencia del entorno (C.E) la percepción en cuanto a la limpieza, el 60.4% opina que es regular el 24.9% opinan que es malo y el 14.8% refiere que es buena la limpieza.

Tabla 12. Limpieza de la unidad

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
MALO	42	24.9%
REGULAR	102	60.4%
BUENO	25	14.8%
TOTAL	169	100.0

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

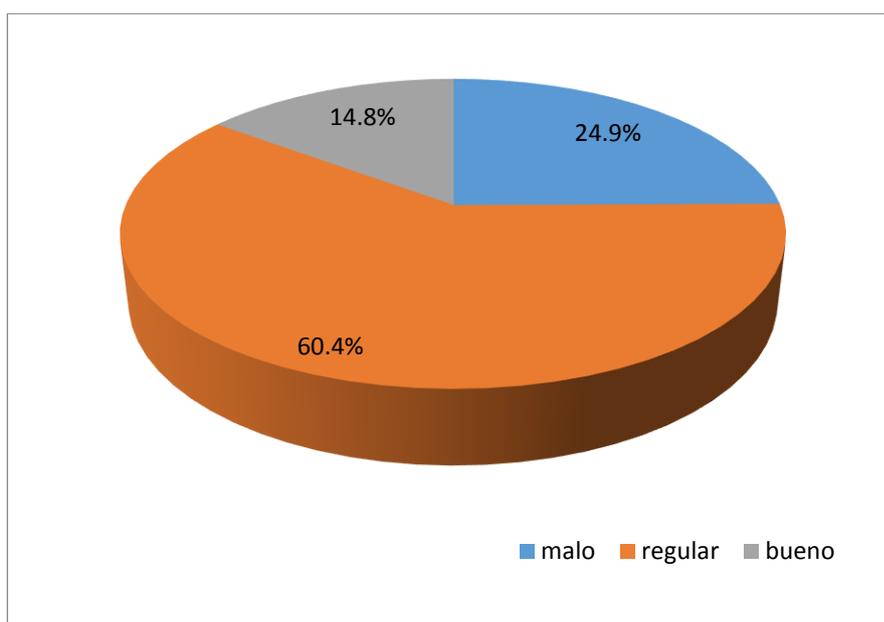


Gráfico 12. Limpieza de la unidad.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N° 13 en cuanto a la iluminación del ambiente los pacientes opinan: el 87.6% es buena la iluminación, el 9.5% refiere que es regular y el 3% opina que es malo.

Tabla 13. Iluminación del ambiente.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
MALO	5	3.0%
REGULAR	16	9.5%
BUENO	148	87.6%
TOTAL	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

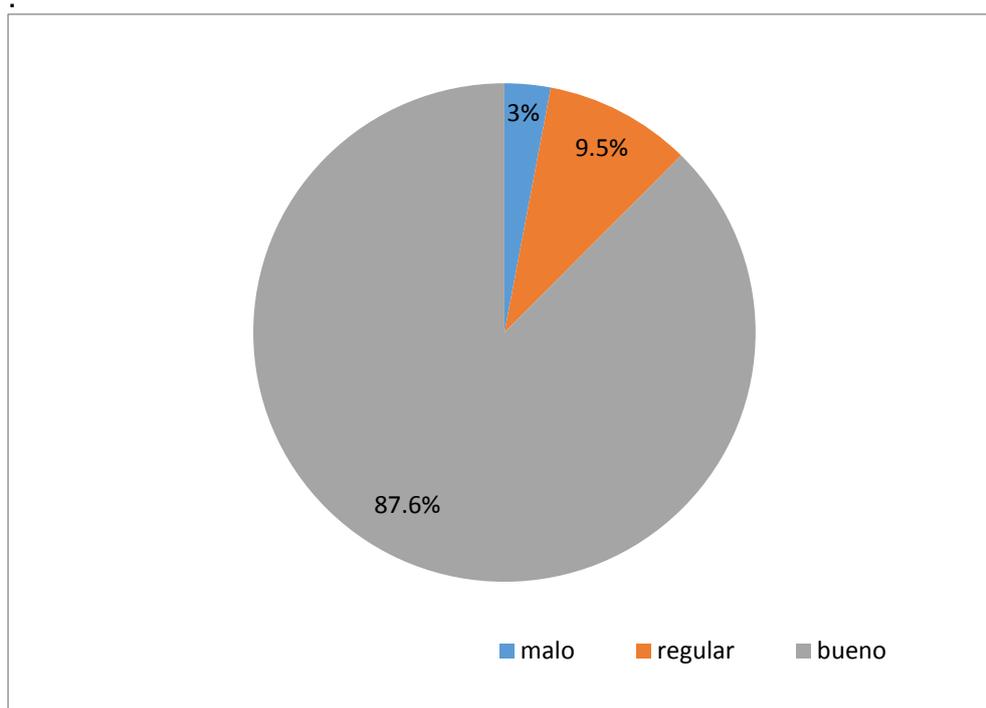


Gráfico 13. Iluminación del ambiente

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N°14 en referencia al mobiliario y comodidad, opinan los siguientes:

El 42.6% es bueno, el 42.6%(72) es regular el 14.8% refiere que se siente cómodo.

Tabla 14. Mobiliario y Comodidad.

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	72	42.6
REGULAR	72	42.6
BUENO	25	14.8
TOTAL	169	100.0

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

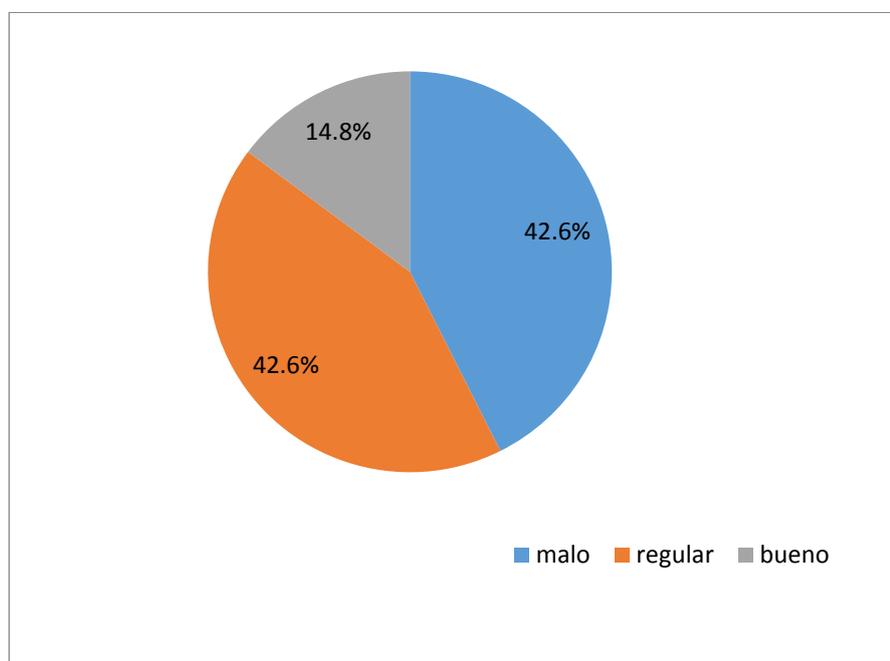


Gráfico 14. Mobiliario y comodidad.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N° 15. Se analizó la pregunta que se hizo al paciente ¿cómo percibe la atención en el servicio Infectología?, el 46.7% es regular, el 19.5% es malo y el 33.7% es bueno.

Tabla 15. Percepción del paciente

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	33	19.5%
REGULAR	79	46.7%
BUENO	57	33.7%
TOTAL	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

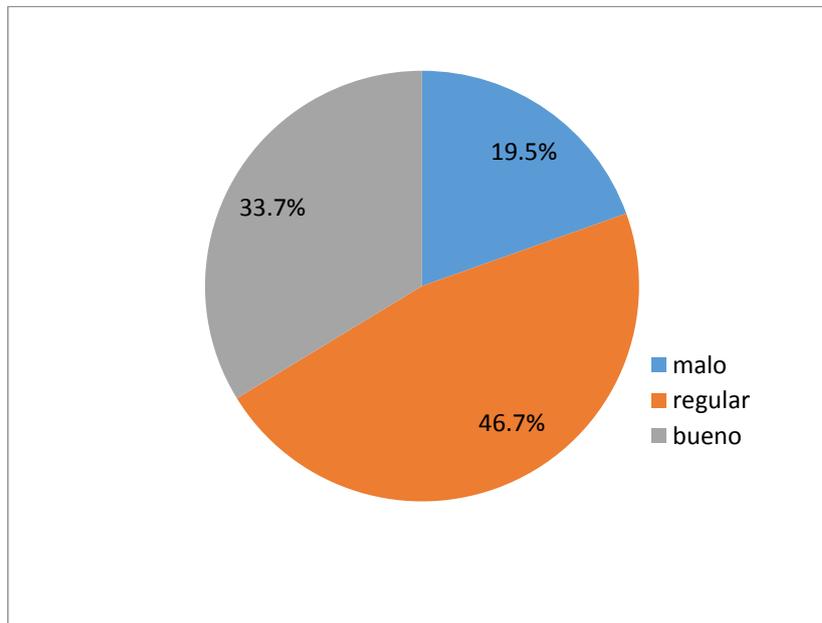


Gráfico 15. Percepción del paciente

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el ítem N° 16 se evalúa si la enfermera tuvo preferencia al momento de tratar: el 76.3% refiere que nunca hubo preferencia, el 23% a veces hubo preferencia y el 0.6% refiere que siempre hubo preferencia.

Tabla 16 . Preferencia en la atención.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	129	76.3
A VECES	39	23.1
SIEMPRE	1	0.6
TOTAL	169	100.0

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

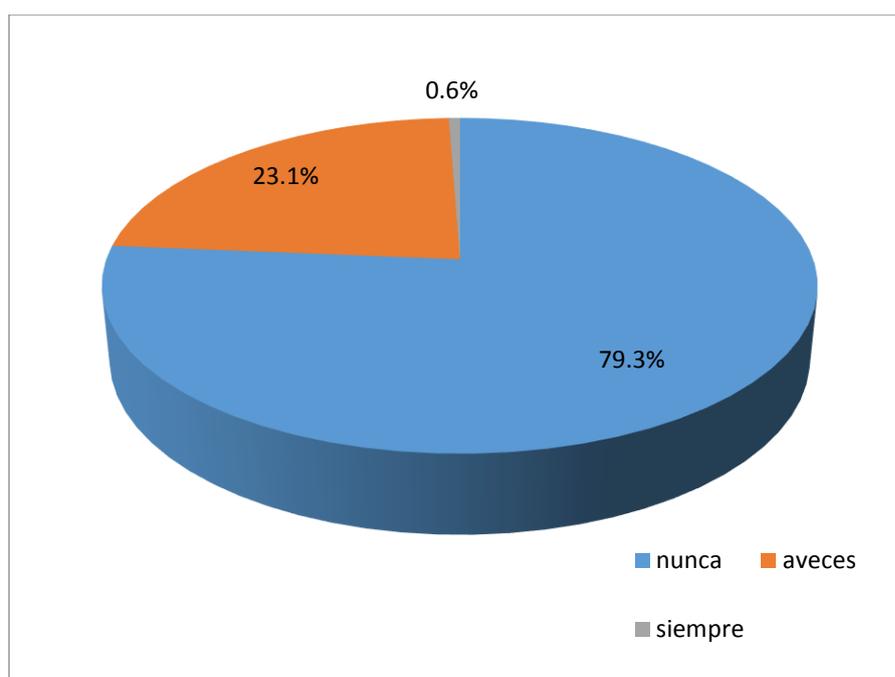


Gráfico 16. Preferencia en la atención

**Fuente:** Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

En el Ítems N°17. Se evalúa el apoyo logístico, los resultados fueron los siguiente: 50.9% opina que es regular, el 32.0% opina que es bueno y el 17.2% refiere que es malo.

Tabla 17. Apoyo logístico.

Valoraciones	Frecuencia	Porcentaje
MALO	29	17.2%
REGULAR	86	50.9%
BUENO	54	32.0%
TOTAL	169	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

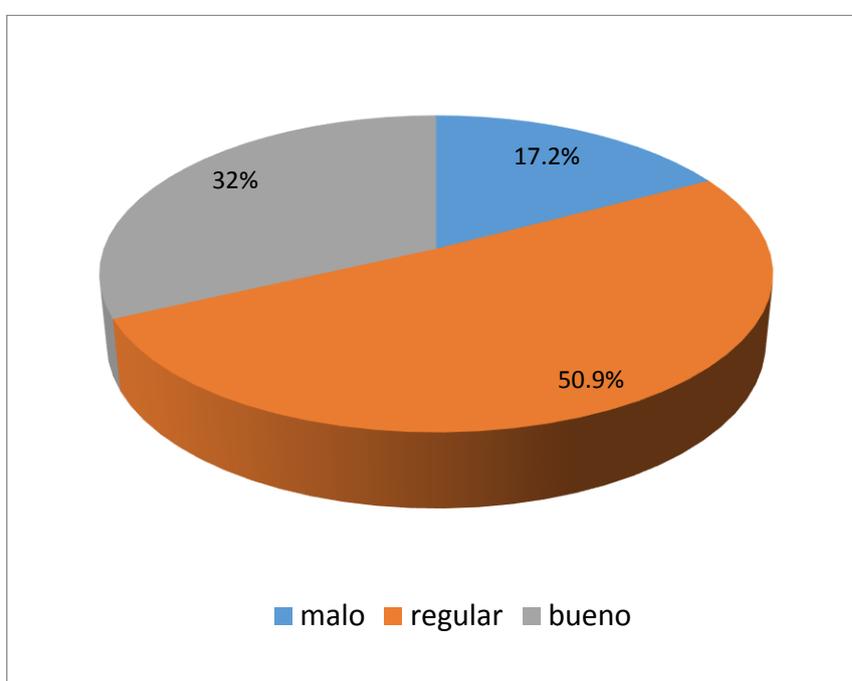


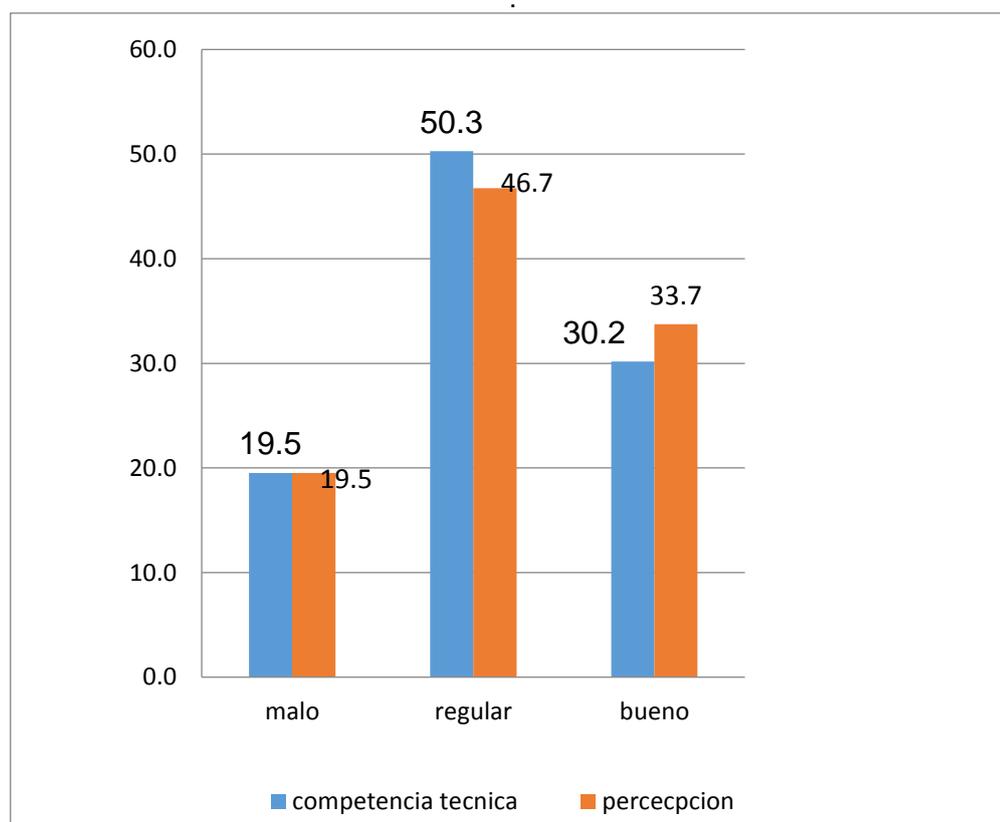
Gráfico 17. Apoyo Logístico.

Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

Relación de las variables independiente competencia técnica (C.T) de la enfermera y la Percepción subjetiva del paciente.

En esta competencia en relación con la percepción global se puede observar que en el rubro de malo es 19.5 % igual que percepción global.

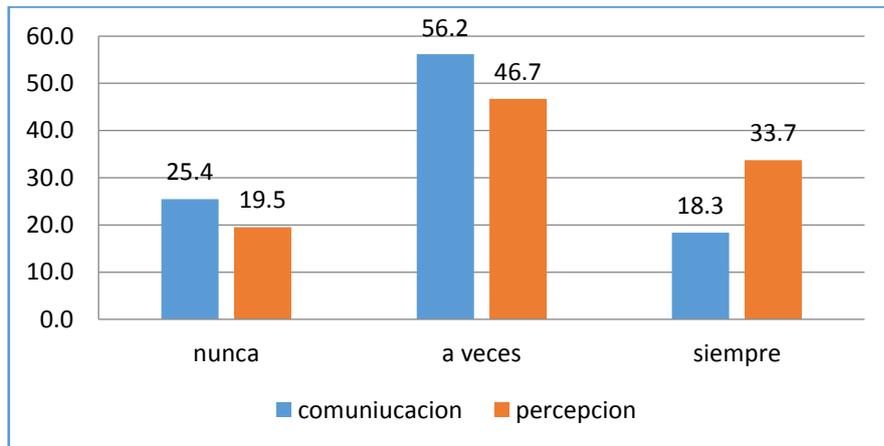
Gráfico 18. Competencia técnica y percepción subjetiva del paciente



Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

En la competencia interpersonal (C.I) en relación a la percepción global, se evidencia que el paciente percibe la comunicación de la enfermera es así que regularmente es 46.7% de la percepción global

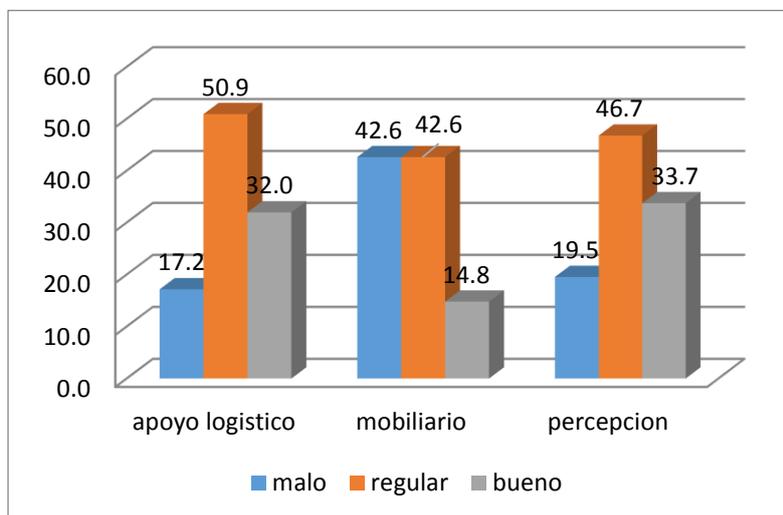
Gráfico 19. Competencia interpersonal (C.I) y la percepción del paciente.



Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

En la competencia del entorno (C.E) evalúa el mobiliario la limpieza y la iluminación, en este entorno es un 46.7% es regular en la percepción global no muy lejano del ítem de mobiliario que está en 42.6%

Gráfico 20. Competencia del entorno (C.E) y la percepción del paciente.



Fuente: Encuesta aplicada en la unidad de infectología del Hospital Regional de Loreto.

### **3.2 Resultado de la constatación de hipótesis.**

#### **En la investigación planteamos la siguiente hipótesis**

$H_0$  = No existe influencia del servicio de enfermería en la percepción de los pacientes hospitalizados en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

$H_1$ = Existe una alta influencia del servicio de enfermería en la percepción de los pacientes hospitalizados en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

Terminado el procesamiento de los resultados y analizados estadísticamente utilizando el SPS versión 25, obtenemos el siguiente resultado.

### Prueba de Kolmogorov -Smirnov para una muestra

		Servicio y Percepción
N		169
Parámetro de Poisson <sup>a,b</sup>	Media	.99
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.147
	Positivo	.078
	Negativo	-.147
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.916
Sig. asintótica(bilateral)		.001

a. La distribución de prueba es Poisson.

b. Se calcula a partir de datos.

### Estadísticos de prueba

		Servicio y Percepción
Chi-cuadrado		39.846 <sup>a</sup>
gl		2
Sig. asintótica		.000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 56.3.

Entonces  $P < 0.05$  lo que significa que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, podemos señalar que se acepta la hipótesis alterna afirmando que existe una alta influencia del servicio de enfermería en la percepción de los pacientes hospitalizados en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN.

1. Una vez que se ha presentado los resultados podemos aseverar:

En cuanto a la competencia técnica (C.T), en referencia a la eficiencia de la enfermera en relación a la percepción del paciente, tenemos que de los 169 pacientes el 50.3% opinan que es regular, no difiere mucho de la percepción global es 46.7%, el 30.2% opina que es bueno, en la percepción global es de 33.7%, y el 19.5% refiere que es malo igual que en la percepción global es igual 19.5%, mientras que el Autor , **Silva, J. Fhonab S. Ramón, Córdova S. Vergara Y, Villanueva V. Palacios, Fhon R. Partezani Rodríguez** en el estudio realizado el 2015 en los componentes Técnico e Interpersonal fueron categorizados en un 48%.

2. En la competencia interpersonal (C.I), el paciente opina que a veces la enfermera era comunicativa 56.2%, en la percepción global, es 46.7% el 25.4% nunca fue comunicativa, en la percepción global es de 19.5% lo que se significa que, si se relaciona la atención con la percepción del paciente, mientras que en el estudio de **Romero Massa 2011**, realizado en Colombia, donde se investigó la “percepción de conducta del cuidado humanizado de enfermería” donde el 45% se queja de no cumplir con los cuidados humanizado ( no es comunicativa la enfermera).
3. En la competencia del entorno (C.E) donde incluye apoyo logístico, comodidad y confort los pacientes opinan que es regular el 42.6% es paralelo al servicio que recibe es así la relación a la percepción global, y el 19.5% es malo en comparación con la percepción global, es 33.7%. En comparación con estudios realizados en el año 2015 por **Magallanes Flores, Sara Angélica; Quevedo Morí, Claudia**, estudio de investigación que resalta la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en el hospital Regional de Loreto, en donde el 57% está satisfecho en cuanto a confort es 52% que fue medido en todo el

hospital, en este caso en la unidad de infectología del hospital regional de Loreto el porcentaje de satisfacción es menor a 50%.

4. En el estudio en el apoyo Psicológico, los resultados fueron: del 85% de los pacientes opinan que nunca recibieron apoyo Psicológico mientras que en el estudio del 2016 realizado por **Dulce Carolina Puebla-Viera, Alejandro Ramírez-Gutiérrez, Paula Ramos-Pichardo, Mireya Teresa Moreno-Gómez** en Tijuana, Baja California. México donde el Objetivo: conocer la “percepción que tiene el derechohabiente de una Unidad de Medicina Familiar del Instituto Mexicano, el 42% de las enfermeras no brinda apoyo psicológico. Concluyeron que la percepción del paciente no es favorable en relación a la percepción del usuario este resultado le relaciona al alto índice enfermos en desventaja al poco personal para la atención con integralidad.
5. En los resultados se observar que en el ítem N°7 se evalúa si la enfermera se identifica al momento de iniciar su turno, los resultados son del 100% el 94.7% refiere que nunca se presenta y solo el 5.3% opina que se identifica, pero es porque el paciente le pregunta su nombre mientras que, en el estudio de **Canales Saldarriaga, I.J.** Realizado en Lima en el 2016 donde investigó el “cuidado Humanizado que brinda el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital Sergio E, Bernales. los resultados fueron que el 87% de los usuarios que se encuentran hospitalizados refieren que las enfermeras a veces les brindan un cuidado humanizado; se asemeja al resultado de la presente investigación
6. En lo que respecta al ítem N° 8 evalúa si la enfermera explica al momento de iniciar el tratamiento y el 55% refiere que nunca le explica y el 32.5% refiere que a veces y el 12.4% refiere que si le explica; pero es porque el paciente le pregunta. y en el ítems 11 donde se evalúa la privacidad del paciente se evidencia que el

49.7% refiere que se respeta su privacidad y el 43.8% refiere que a veces se le respetó y el 6.5% opina que no se le respetó, comparando con el estudio de **Quispe Ninantay, Ángela María, realizado el 2005** en el hospital nacional Arzobispo Loayza de la ciudad de Lima, los pacientes opinan sobre la “calidad de atención de la enfermera”, el sentir de la mayoría de los pacientes es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica de forma clara lo que realiza, así como existe un lenguaje complejo al dirigirse a este, al no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad, así como los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su intimidad.

7. En el ítem de percepción global solo el 33.7% es bueno y el 46.7% es regular y el 20% mientras que en el estudio de **Calampa Del Águila, Carlos; Chávez Ríos, Rosa Isabel** realizado el 2015 estudio que relaciona la “calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario del hospital Cesar Garagay”, del Distrito de Belén en Iquitos los resultados son: 65 % en lo que respecta a amabilidad el trato brindado por enfermería, lo que resalta el trabajo es el trato brindado en farmacia con un 68% de satisfacción por la explicación que brindaban a los usuarios al momento de recoger la medicina, un 48% de satisfacción en hospitalización lo que corresponde a seguridad del paciente, el 35% en cuidar su privacidad, en el aspecto de apoyo psicológico es de 48% en contrario 52% se queja de algún tipo de maltrato.
8. Se observa que en el ítem de seguridad el estudio demuestra que solo el 40.2% se siente seguro a veces en la atención de enfermería, mientras que en el estudio de **García Evaristo** en su investigación que realizó en el hospital de Cali Colombia en el cual solo el 50% de los pacientes refieren estar satisfecho y el otro 50% no está conforme con la atención de enfermería, en el cual consideraron seguridad del paciente.

9. En el Ítem de comunicación de la enfermera con el paciente el 56.2% opina que a veces la enfermera se comunica con el paciente y el 25.4% opina que nunca tuvo una comunicación fluida con la enfermera no dista mucho de los resultados del estudio que realizó **Liñán Zamarripa** que realizo en un hospital de España en el 2012, en el que el 48% se queja de apatía y el 23% es indiferente al dolor, muy de lo contrario, se observa en el estudio de percepción del paciente sobre calidad de atención de enfermería realizado por **Echevarría**, que realizó en una clínica en Lima Perú en el 2017, el resultado es 84% están satisfechos de la atención y que la enfermera es amable y el 78% refiere que es responsable.
  
10. En el ítem N°8 se considera que la enfermera explica el tratamiento al paciente, el 55% opina que nunca recibió una explicación de su terapia se asemeja al resultado de **Begazo A, Denisse. M Ruiz E, Lourdes Jesús, Zevallos** realizó estudios en “Satisfacción de los pacientes frente a la atención en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán en el año 2015 los resultados fueron que el 60% se quejó de no recibir atención de calidad y no está satisfecho, mientras que, en el estudio de calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud de san juan de Iquitos realizado por **Castro Ramírez C, Moreno Ramírez C, Paredes Sales, H**, el cual el 47% opina estar satisfecho y el 53 % refiere estar disconforme porque recibió algún tipo de maltrato.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES.**

Dado los resultados en este estudio se puede constatar que:

- 1) Se determinó que la competencia técnica que comprende la eficiencia, competitividad y continuidad en el tratamiento tiene una relación con la percepción del paciente.
- 2) Se identificó la competencia interpersonal donde se menciona la comunicación la explicación al tratamiento es a veces representado por un 56.2% sin embargo en cuanto al apoyo Psicológico fue de 85.2%(144) opinan que nunca les brindaron apoyo psicológico significa que no hay un trabajo integral.
- 3) En la interpretación de la competencia del entorno podemos decir que la limpieza el apoyo logístico y el confort es regular en un 42.6% y el 42.6% es malo lo que significa que debe organizarse el servicio para mejorar su mobiliario y confort en el aspecto de logística es por el tema de medicamento que el seguro integral alguna veces no cumple con abastecer con los medicamentos, significa que hay que emitir receta a la familia, si tienen posibilidad compran si no la tienen pierden la continuidad del tratamiento.
- 4) Se acepta la hipótesis alterna, existe una alta influencia del servicio de enfermería en la percepción de los pacientes hospitalizados en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

## **CAPITULO VI. RECOMENDACIONES.**

- 1) Involucrar a todo el personal de salud de la institución para brindar una atención con cuidado humanizado.
- 2) Involucrar a los enfermeros del servicio de Infectología en las actividades de humanización para mejorar la atención.
- 3) Socializar los resultados del presente trabajo a la DIRESA para que por su intermedio tome medidas de prevención en la atención de calidad y calidez al usuario.
- 4) Que el equipo de gestión de calidad a través de su comité se cumplan los protocolos de atención al usuario.
- 5) Exigir a la dirección del Hospital Regional de Loreto, programe terapias de relajación para el personal.
- 6) Al área de logística se pide que este pendiente de las necesidades de los servicios para dar cumplimiento a los indicadores de gestión.
- 7) Al departamento de enfermería, se sugiere incorporar en su supervisión de enfermería los datos ítems aplicado en el instrumento.

## CAPITULO VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA (25)

1. Evaristo G. "CALIDAD DE ATENCION EN SALUD Y LA PERCECION DEL USUARIO". TESIS. CALI- COLOMBIA: HOSPITAL UNIVERSITARIO SATANDER , CALI COLOMBIA; 2016. Report No.: 125.
2. Elizabeth R." CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA EN PACIENTE HOSPITALIZADO". TESIS. COLOMBIA: HOSPITAL DE COLOMBIA, COLOMBIA; 2013. Report No.: 134.
3. Arcdelia LZ." PERCEPCION DEL PACIENTE ADULTO HOSPITALIZADO DEL CUIDADO DE ENFERMERIA". TESIS. ESPAÑA: HOSPITAL DE ESPAÑA; 2011.
4. Silva J FSO. "PERCEPCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA". TESIS. MEXICO: HOSPITAL, MEXICO; 2015.
5. Diana Puebla VR. "PERCEPCION QUE TIENE EL DERECHOHABIENTE". TESIS. MEXICO: INSTITUTO DE MEXICO, TIJUANA; 2016.
6. Hechevarria H." PERCEPCION DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN UNA CLINICA". LIMA: CLINICA, LIMA; 2017. Report No.: VOLUMEN 1.
7. Begazo ADMR." SATISFACCION DE LOS PACIENTES FRENTE AL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA". TESIS. HUAYCAN- LIMA: HOSPITAL DE HUAYCAN, HUAYCAN; 2015. Report No.: 653.
8. Canales Saldarriaga IJ. "CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA A LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS". TESIS. LIMA: HOSPITAL SERGIO BERNALES, LIMA; 2106. Report No.: ISBN.
9. Quispe Ninantay A. "CALIDAD DE ATENCION DE LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA". TESIS. LIMA: HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA. Report No.: ISBN.
- 10 Castro RamirezCMR,CPSH. "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y GRADO DE . SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE SANJUAN - IQUITOS". TESIS. IQUITOS: CENTRO DE SALUD , LORETO; 2016.
- 11 Calampa Del Aguila C R,I." CALIDAD DE ATENCION Y EL GRADO DE SATISFACCION . DEL USUARIO DEL HOSPITAL CESAR GARAGA"Y. TESIS. IQUITOS: HOSPITAL CESAR GARAYAR DE IQUITOS, LORETO; 2015. Report No.: ISSN.
- 12 Magallane Flores SAM. "CALIDAD DE ATENCION Y EL GRADO DE SATISFACCION".TESISIQUITOS: HOSPITAL REGIONAL DE LORETO, LORETO; 2015.

Report No.: ISBN.

- 13 Urra M EAM. GOOGLE ACADEMICO. [Online].; 2011 [cited 2018 JULIO 7. Available from: HYPERLINK "http://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0717,9553201100030002&ing=es" <http://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0717,9553201100030002&ing=es> .
- 14 Carlos SR. GOOGLE ACADEMICO. [Online]. MADRID; 2009 [cited 2018 JULIO 7. Available from: HYPERLINK "cmartinez.hcsc@salud.madrid.org editorialReduca " [cmartinez.hcsc@salud.madrid.org editorialReduca](mailto:cmartinez.hcsc@salud.madrid.org) .
- 15 Torres Contreras cc. "Percepcion de la calidad del cuidado de enfermeria en paciente hospitalizado". avances en enfermeria. 2010 julio; 28(2): p. 98-110.
- 16 Taia AC. "Percepcion De Comportamientos De Cuidado De Enfermeria". 2007 May; 25(1): p. 125.
- 17 Tania AC. "Percepcion De Comportamientos De Cuidados De Enfermeria". Avances De Enfermeria. 2007 May; 25(1).
- 18 Rivera Alvarez LUS NELLY TA. "Percepcion Del Comportamiento De Cuidado Humanizado De Enfermeria". BOGOTA: Clinica Del Country, BOGOTA; 2007. Report No.: ISSN 2346-0261.
- 19 Alejandrina AF. GOOGLE ACADEMICO. [Online].; 2008 [cited 2018 JULIO 7. Available from: HYPERLINK "https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?" <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?>
- 20 Alvaro T." Percepcion De Comportamiento De Cuidado Humanizado De Enfermeria En La Clinica Del Country". BOGOTA: CLINICA DE COUNTRY, BOGOTA; 2007. Report No.: ISSN 2346-0261.
- 21 Borre Ortiz YMVY. "Perceived Quality Of Nursing Care For Hospitalized Patients." Cienc.enferm. 2014 Apr; 20(3).
- 22 Hilario E. "Percepcion Del Paciente Sobre El Cuidado Humanizado Que brinda enfermeria en Una Clinica". CUIDADO Y SALUD. 2017 Jun; 3(1).
- 23 Ibarra Mendoza Tereza Ximena GMJ. GOOGLE ACADEMICO. [Online].; 2006 [cited 2018 JULIO 7. Available from: HYPERLINK "http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1132-12962006000300010&ing=es" [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1132-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1132-12962006000300010&ing=es)

[12962006000300010&ing=es](#) .

24 Morales Vallejo P. Bioestadístico.com. [Online].; 2012 [cited 2018 julio 18].  
. Available from: HYPERLINK "www.up.es/personal/peter/Investigacion/Toma  
%fomuestra.pfd" [www.up.es/personal/peter/Investigacion/Toma  
%fomuestra.pfd](http://www.up.es/personal/peter/Investigacion/Toma%<br/>fomuestra.pfd) .

## ANEXOS

## Anexo 1. Instrumento de Recolección de datos

*“Influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente de la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto 2018.”*

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

I. PRESENTACION

Estimado Sr (a.), Buenos Días (Tardes, Noches). A continuación, se le realizará algunas preguntas, los datos que nos proporcione, permitirá el desarrollo de la investigación, por lo que le solicitamos veracidad en sus respuestas.

FECHA..... SERVICIO.....

GRADO DE DEPENDENCIA: .....

Preguntas.	Malo. (0)	Regular. (1)	Bueno. (2)
<b>COMPETENCIA TECNICA</b>			
1. ¿Considera Ud. eficiente la atención de enfermería?			
2. ¿Considera Ud. competente al profesional que lo atiende?			
3. ¿Considera usted que hubo continuidad en la atención recibida?			
4. ¿Como evalúa usted la accesibilidad a la unidad de Infectología?			
5. ¿Cree usted que el servicio de enfermería le brindo seguridad?	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
<b>COMPETENCIA INTERPERSONAL</b>			
6. ¿Considera que la comunicación entre usted y la enfermera fue fluida?			
7. ¿Se Identifica la enfermera al momento de tratarlo?			

8. ¿La enfermera le explica la administración de medicamentos y procedimientos??			
9. ¿La enfermera le brinda apoyo psicológico?			
10 ¿El personal de turno le apoya en movilizarse cuando lo necesita?			
11. ¿Respetan su privacidad durante su estancia en la unidad?			
<b>COMPETENCIA DEL ENTORNO</b>	Malo (0)	Regular (1)	Bueno (2)
12 ¿Cómo evalúa la limpieza de la Unidad?			
13 ¿Tiene buena iluminación su ambiente?			
14. ¿Percibe usted que el ambiente y mobiliario le brindan la comodidad y confort?			
15. ¿Como percibe usted la atención recibida?			
16. ¿Considera usted que la enfermera tuvo preferencias en el trato brindado?			
17 ¿Durante su estancia en la unidad de Infectología cómo evalúa usted el apoyo logístico	Nunca (0)	A veces (1)	siempre (2)

Leyenda:

C.T= competencia técnica.

C.I = Competencia interpersonal.

C.E= Competencia del entorno.

Gracias.

## Anexo 2-A. Confiabilidad del instrumento de Recolección de datos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad de instrumento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	17

## Anexo 2-B. Validación del instrumento de Recolección de datos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: Mirle Toro Rivera, con documento de identidad N° 05271829 de Profesión Enfermera con CEP N° 1603

Con grado de, MAGISTER EN SALUD PUBLICA, DOCTORADO EN CIENCIAS SALUD COLECTIVA, Y ESPECIALISTA EN CUIDADOS DE LA MADRE Y EL NIÑO.

Ejerciendo actualmente como: Docente en la UNAP, y Enfermera asistencial del Hospital Regional de Loreto.

Por medio de la presente hago constar, que he revisado con fines de validación el instrumento del proyecto de Investigación "INFLUENCIA DEL SERVICIO DE ENFERMERIA EN LA PERCEPCION DEL PACIENTE DE LA UNIDAD DE INFECTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO 2018" presentado para efectos de su aplicación en la UNIDAD DE INFECTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

Fecha:

  
Dra. Mirle Toro Rivera  
Coor. Arde, Nutric. IMA - EDA  
Con Complic. Pediatría  
M.R.L.

Firma

DNI: 05271829

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: Zeyda Virgilia Huayllas Infante, con documento de identidad N° 053.83895, de Profesión Enfermera con CEP N° 3.15.83.

Con grado de:

- Magister en Gestión de los Servicios de Salud
- Especialista en Cuidados Críticos

Ejerciendo actualmente como: Docente en la UNAP, y Enfermera asistencial del Hospital Regional de Loreto.

Por medio de la presente hago constar, que he revisado con fines de validación el instrumento del proyecto de Investigación "INFLUENCIA DEL SERVICIO DE ENFERMERIA EN LA PERCEPCION DEL PACIENTE DE LA UNIDAD DE INFECTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO 2018" presentado para efectos de su aplicación en la UNIDAD DE INFECTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Fecha:



Firma  
DNI: 05383895

## CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe: Cesar Johnny Ramal Asayag, con DNI N° 29520345, de profesión Médico, N° de registro de colegio profesional 026491.

Con grado de: Magister en Salud Pública  
Especialista en Infectología

Ejerciendo actualmente como docente en la Universidad Nacional de la Amazonia peruana.

Por medio de la presente hago constar, que he revisado con fines de validación el instrumento del proyecto de investigación "INFLUENCIA DEL SERVICIO DE ENFERMERIA EN LA PERCEPCION DEL PACIENTE DE LA UNIDAD DE INFECTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO 2018." Presentado por efectos de su aplicación en la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	bueno	excelente
Congruencia de items				✓
Amplitud del contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
pertinencia				✓

Fecha:

  
\_\_\_\_\_  
Firma  
DNI: 29520345

### Anexo 3. Matriz de Consistencia

*“Influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente de la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto 2018.”*

*Bach: Lizbeth Milagros Sandoval Dávila*

*Bach: María De Jesús Lemos Ríos.*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente hospitalizado de la unidad de infectología del hospital regional de Loreto??	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la influencia del servicio de enfermería en la Percepción del paciente hospitalizado de la unidad de infectología del hospital regional de Loreto.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>➤ Describir cómo</p>	<p><b>H<sub>0</sub></b></p> <p>No existe influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente de la unidad de Infectología.</p> <p><b>H<sub>1</sub></b></p> <p>Existe influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente de la unidad de Infectología.</p>	<p><b>Independiente:</b></p> <p>Servicio de enfermería</p> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Percepción del paciente</p>	<p><b>Servicio de enfermería</b></p> <p>Conjunto de procesos articulados integralmente al cuidado del paciente que debe ser con calidad, para lograr resultados favorables en la recuperación del mismo.</p> <p><b>Percepción del paciente.</b></p> <p>proceso cognoscente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Por el enfoque:</b> Cuantitativo.</li> <li>• <b>Por el tipo:</b> No experimental.</li> <li>• <b>Por su carácter:</b> Explicativo.</li> <li>• <b>Por su alcance:</b></li> </ul>

	<p>influye la competencia técnica de la enfermera en la percepción subjetiva del paciente.</p> <p>➤ Identificar cómo influye la competencia interpersonal de la enfermera en la percepción selectiva del paciente.</p> <p>➤ Interpretar la influencia de la competencia del entorno en la percepción temporal del paciente</p>			<p>por el cual se puede extraer información del entorno, es un juego de energías sensoriales donde el hombre, mediante el tacto, la visión, la audición, entre otros, logra conocer y comprender, la percepción puede ser positiva o negativa, como también satisfecho o insatisfecho que tendrá el paciente sobre el servicio de enfermería.</p>	<p>Transversal</p>
--	--	--	--	---	--------------------

(1) Larousse. Septiembre de 2015. «Percepción»

(2) Henderson (1978): “Servicio de Enfermería”

## Anexo 4. Modelo de “Consentimiento informado”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Cesar Vallejo.

Título: “Percepción de Los Pacientes Del Servicio que Brinda enfermería En La Unidad De Infectología Del Hospital Regional De Loreto.”

Propósito del estudio.

Le estamos invitando a participar en el estudio **“Percepción de Los Pacientes Del Servicio que Brinda enfermería En La Unidad De Infectología Del Hospital Regional De Loreto.”** Desarrollado por las Bachilleres Lizbeth Sandoval Dávila, y María Lemos Ríos, estudiante de Maestría de la universidad Cesar Vallejo, el presente estudio nos permitirá determinar la percepción del paciente en el servicio que brinda la enfermera en la unidad de Infectología, por lo que le invitamos a llenar una encuesta que servirá mucho su opinión.

La encuesta no tomará más de 20 minutos, no es necesario colocar su nombre, no afectara su privacidad y será totalmente confiable, los resultados se le entregara a los profesionales para mejorar su trabajo.

Yo.....

Certifico que.....

He leído el documento sobre consentimiento informado que contiene preguntas sobre los cuidados de enfermería además que mi respuesta servirá de mucha importancia para mejorar la atención al usuario del servicio de Infectología.

Y fui informado de las medidas que se tomaran para proteger la confidencialidad de mi respuesta.

-----  
Firma de Persona encuestada o representante

DNI:

## Anexo 5. Carta de Aceptación del Hospital Regional de Loreto



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

OFICIO N° 0708 2018 - GRL-DRS-L/30.50

15 de Julio del 2018

Sras.

Lizbeth M. Sandoval Dávila, María Lemos Ríos.  
Estudiantes de Maestría, en gestión de los servicios de la salud

**ASUNTO:** Autorización.

Por medio de la presente se les comunica que están autorizadas en ejecutar sus Investigación titulado "Influencia del servicio de enfermería en la percepción del paciente de la unidad de infectología", visto y revisado por el comité de ética, y cumpliendo las normas de confidencialidad.



**Atentamente**

Dirección Regional de Salud - Loreto  
Hospital Regional de Loreto  
Unidad de Infectología

  
M. PERCY ROJAS FERREYRA  
Directora General  
Caf. 30075

C.C.  
Archivo,  
Dpto. Infectología  
Comité de ética  
interesadas  
FARI/BOCIO

## Anexo 6. Acta de Originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV -MGSS-

Yo, Dra. VALENCIA CORAL, NÉLIDA docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “Influencia del servicio de enfermería en la Percepción del Paciente de la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto-2018.”, de las estudiantes LEMOS RÍOS, MARÍA DE JESÚS y SANDOVAL DÁVILA, LIZBETH MILAGROS, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20% verificable en el Reporte de Originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 07 de Agosto 2018.

Dra. VALENCIA CORAL, NÉLIDA  
DNI: 08728997

**LEMON RÍOS, MARÍA DE JESÚS y SANDOVAL DÁVILA, LIZBETH MILAGROS**

Influencia del servicio de enfermería en la Percepción del Paciente de la unidad de Infectología del Hospital Regional de Loreto 2018.

**FORMAS DE ORIGINALIDAD**



**FUENTES PRESTADAS**

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uchile.cl</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>ateneo.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ual.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>javeriana.edu.co</b>	