



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del paciente y calidad de atención según  
protocolo de enfermería en usuarios de emergencia del  
Hospital “Víctor Lazo Peralta” – Puerto Maldonado, 2015

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA  
SALUD**

**AUTOR:**

Br. Sany Masías Guevara

**ASESOR:**

Dr. Salas Ascencios Elmer

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2015**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mg. Paricahua Peralta, Jimmy Nelson Presidente**

---

**Dr. Díaz Peralta, Víctor Hugo Secretaría**

---

**Dr. Salas Asencios, Elmer Amado**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Doy gracias a Dios, por darme la vida y la esperanza es mi guía en el sendero del difícil camino.

A mi padre y a mi querido hijo, fiel reflejo de mi lucha por existir con inmenso amor.

A mi asesor de tesis por su perseverancia y disciplina.

A mis maestros de esta mi alma mater la UCV. por apostar por mi superación en haraz de lograr un mundo nuevo.

Sany.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad “César Vallejo” por ayudarme a crecer en mí y en cuanto puedo hacer por la sociedad.

A todos aquellos hermosos seres que contribuyeron en la realización de la presente investigación, por su apoyo incondicional, gracias, mil gracias.

A mi asesor Dr. Elmer Salas, por su acompañamiento durante el proceso de esta investigación.

La autora.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Sany Masias Guevara estudiante del Programa de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, identificado(a) con DNI N° 40664950 con la tesis titulada **“Percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería en usuarios de emergencia del hospital “Víctor Lazo Peralta” – Puerto Maldonado, 2015”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 plagiado; 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), autoplagio (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”.

Puerto Maldonado, Noviembre de 2015

.....

DNI N° 40664950

## PRESENTACIÓN

Señores miembro del Jurado Calificador:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” presentó ante ustedes Señores miembros del Jurado la Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud, titulada: **“Percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería en usuarios de emergencia del hospital “Víctor Lazo Peralta” – Puerto Maldonado, 2015.”** con la finalidad de determinar cuál es la relación entre la percepción del paciente y la calidad de atención según protocolo de enfermería en usuarios de emergencia del hospital “Víctor Lazo Peralta” Puerto Maldonado, 2015, estudio que corresponde a la metodología cuantitativa, de tipo básico, y diseño correlacional - descriptivo. Para el logro del objetivo se realizó la medición de ambas variables, datos que fueron sometidos a procesamiento estadístico.

En tal sentido pongo a vuestra consideración el presente estudio esperando recoger sus sugerencias y observaciones conducentes a mejorar la investigación.

La tesista.

## ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARACIÓN JURADA .....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
RESUMEN .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	13
PROBLEMAS .....	36
PROBLEMA GENERAL.....	36
PROBLEMA ESPECÍFICOS .....	36
1.2 HIPÓTESIS.....	36
HIPÓTESIS GENERAL.....	36
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	37
1.3 OBJETIVOS.....	36
OBJETIVO GENERAL.....	37
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	37
II. MARCO METODOLÓGICO .....	39
2.1 Variables.....	39
2.1.1. Variable independiente: Percepción del paciente.....	39

2.1.2. Variable dependiente: Calidad de atención según protocolo de enfermería .....	39
2.2. Operacionalización de las variables .....	39
2.3. Metodología .....	44
2.4 Tipo de la investigación.....	44
2.5. Diseño de la investigación .....	44
2.6. Población, muestra y muestreo.....	45
2.6.1. Tamaño Muestral.....	46
2.6.2 Muestreo.....	46
2.7. Sistemas e instrumentos de acumulación de información .....	47
2.7.1 Técnicas .....	47
2.7.2 Instrumentos .....	47
2.8. Métodos de análisis de datos.....	50
III. RESULTADOS.....	51
3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS .....	51
IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIONES.....	81
VI. RECOMENDACIONES.....	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01	Descriptores para el análisis de la variable percepción del paciente.	Pág. 52
TABLA N° 02	Descriptores para el análisis de la dimensión procedimiento de enfermería en fisioterapia respiratoria.	53
TABLA N° 03	Descriptores para el análisis de la dimensión procedimiento de enfermería en toma del electrocardiograma.	54
TABLA N° 04	Descriptores para el análisis de la dimensión procedimiento de enfermería en el sondaje nasogástrico.	55
TABLA N° 05	Descriptores para el análisis de la variable calidad de atención según protocolo de enfermería.	56
TABLA N° 06	Resultados generales según variables y dimensiones.	57
TABLA N° 07	Resultados generales para las variables percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería.	59
TABLA N° 08	Resultados generales para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en fisioterapia respiratoria.	60
TABLA N° 09	Resultados generales para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en toma del electrocardiograma.	62
TABLA N° 10	Resultados generales para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en el sondaje nasogástrico.	63
TABLA N° 11	Resumen del procesamiento de los casos para las variables percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería.	66
TABLA N° 12	Contingencia para las variables percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería.	66

TABLA N° 13	Pruebas de chi-cuadrado para las variables percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería.	67
TABLA N° 14	Resumen del procesamiento de los casos para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en fisioterapia respiratoria.	68
TABLA N° 15	Contingencia para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en fisioterapia respiratoria.	69
TABLA N° 16	Pruebas de chi-cuadrado para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en fisioterapia respiratoria.	70
TABLA N° 17	Resumen del procesamiento de los casos para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en toma del electrocardiograma.	71
TABLA N° 18	Contingencia para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en toma del electrocardiograma.	72
TABLA N° 19	Pruebas de chi-cuadrado para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en toma del electrocardiograma.	73
TABLA N° 20	Resumen del procesamiento de los casos para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en el sondaje nasogástrico.	74
TABLA N° 21	Contingencia para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en el sondaje nasogástrico.	75
TABLA N° 22	Pruebas de chi-cuadrado para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en el sondaje nasogástrico.	76

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 01	Resultados generales para las variables percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería.	Pág. 59
Gráfico 02	Resultados generales para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en fisioterapia respiratoria.	61
Gráfico 03	Resultados generales para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en toma del electrocardiograma.	62
Gráfico 04	Resultados generales para la variable percepción del paciente y procedimiento de enfermería en el sondaje nasogástrico.	64

## RESUMEN

La presente investigación se caracteriza por ser correlacional del tipo descriptivo, Transversal, que tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la percepción del paciente y la calidad de atención según protocolo de enfermería en usuarios de emergencia del hospital Víctor Lazo Peralta de Puerto Maldonado, 2015. Este estudio permitió evaluar la percepción del paciente y la calidad de atención según protocolo de enfermería en usuarios de emergencia del Hospital I "Víctor Alfredo Lazo Peralta" de la ciudad de Puerto Maldonado del Departamento de Madre de Dios para el 2015.

Se apoya en la concepción de Ruiz Mora que explica sobre la percepción del paciente que considerando las dimensiones: Profesionalidad del personal, valores personales y las acciones efectivas. Para la variable calidad de atención se consideraron las dimensiones: Procedimiento de enfermería en fisioterapia respiratoria, Procedimiento de enfermería en toma del electrocardiograma, Procedimiento de enfermería en el sondaje nasogástrico

La muestra estuvo compuesta por 50 pacientes que acudieron a Emergencia que corresponden a un nivel de confianza de 0.92. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (pacientes de emergencia) entre los meses de abril a setiembre de 2015.

El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 48 ítems con una amplitud de escala de 4 categorías resumiéndose en los niveles ordinales nunca, a veces, frecuentemente y siempre

La validez y la confiabilidad del instrumento se realizaron según el método de Alfa de Cronback. Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas.

En relación a los resultados, El valor de chi-cuadrado es 69.167, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a  $X^2T=9.4877$  con 4 grados de libertad, se concluye que estadísticamente hay evidencias para rechazar la  $H_0$  y aceptar  $H_1$ , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable, entre las variables percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería.

**PALABRAS CLAVE:** Percepción del paciente y calidad de atención según protocolo de enfermería.

## ABSTRACT

This research is characterized as correlation of the descriptive, Transversal, which aimed to determine the relationship between the perception of the patient and the quality of care according to Protocol of nursing at hospital Víctor Lazo Peralta de Puerto Maldonado emergency users, 2015. This study allowed to evaluate the perception of the patient and the quality of care according to Protocol of nursing in the Hospital I emergency users "Víctor Alfredo Lazo Peralta" of the city of Puerto Maldonado in the Department of Madre de Dios for the 2015.

Relies on the conception of Mora Ruiz that explains about the perception of the patient considering the dimensions: Professional staff, values personal and effective actions. The dimensions were considered for the variable quality of care: procedure of nursing in physiotherapy, procedure of nursing in socket of the electrocardiogram, the nasogastric probe nursing procedure

The sample consisted of 50 patients who came to emergency, corresponding to a confidence level of 0.92. for obtaining the information a public opinion survey was applied to users (patients of emergency) between the months of April to September 2015.

The instrument of data collection was comprised of 48 items with an amplitude of scale of 4 categories summarizing ordinal levels never, sometimes, frequently and always

The validity and reliability of the instrument were performed according to the method of Cronback alpha. Statistical tests were applied to the analysis of the information.

In relation to the results, the value of Chi-square is 69.167, with one less than 0.05 significance (Sig. Asymptotic = 0.000) is greater to  $\chi^2 = 9.4877$  with 4 degrees of freedom, it is concluded that statistically there is evidence to reject the  $H_0$  and accepting  $H_1$ , i.e. the level of correlation that exists is favorable, between the perception of the patient and quality of care according to Protocol of nursing.

**KEYWORDS:** Perception of patients and quality of care as nursing protocol.